

Hanna Mörsky  
Marko Savikkomaa

**HENKILÖSTÖRAVINTOLAN  
ASIAKKAAN  
RUOANVALINTAPROSESSI**  
Videotutkimus asiakkaan  
toiminnasta buffetlinjastolla

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.


Toukokuu 2010




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

# KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  28.05.2010	
<b>Tekijä(t)</b> Hanna Mörsky ja Marko Savikkomaa		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.	
<b>Nimeke</b>  Henkilöstöravintolan asiakkaan ruoanvalintaprosessi. Videotutkimus asiakkaan toiminnasta buffetlinjastolla.			
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyömme oli taustatutkimus TEKES-hankkeelle, ja sen toimeksiantajana oli YR-laitos. Tavoitteenamme oli selvittää asiakkaan ruoanvalintaprosessia Fazer Amica Kasarminassa toimivan MAMK:n henkilöstön buffetlinjastolla videointimenetelmää apuna käyttäen. Keskityimme asiakkaan toiminnan tutkimiseen.</p> <p>Opinnäytetyömme on toteutettu kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Toteutimme aineiston keruun videoimalla kolmena päivänä yhteensä 93 asiakkaan toimintaa buffetlinjastolla. Aineiston keruun jälkeen purimme materiaalin Excel-ohjelmalla luomaamme koodaustaulukkoon ja analysoimme tuloksia tiivistämällä aineistoa prosenttitaulukoiksi. Tuloksia emme voineet verrata kunnolla teorian tietoon, koska sitä ei juuri ole saatavilla. Suurin osa opinnäytetyömme teoriapohjasta on tuettu omaan tietoomme aiheesta.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat etenivät linjastolla järjestyksessä, aloittaen ottamalla ensin tarjottimen, aterimet ja lautasen. Tämän jälkeen he siirtyivät ottamaan ruokaa alkaen salaa-teista ja niiden jälkeen lämpimiä ruokia. Tutkimuksessamme ilmeni, että asiakkaista lähes 50 % seisoi GN-vuoan edessä ottaessaan ruokaa. Tarjottimet sijaitsivat 50 % niin GN-vuoan edessä kuin muualla linjastolla. Lautanen sijaitsi lähes 70 % asiakkaan kädessä GN-vuoan päällä tämän ottaessa ruokaa. Erikoiseksi toiminnaksi osoittautui todella usein kansien nostelu, joita asiakkaat saattoivat nostella monta kertaa ennen valinnan tekemistä. Kameran läsnäolo häiritsi yllättävän vähän asiakkaiden toimintaa linjastolla, joten tutkimustuloksia voidaan pitää siten luotettavina.</p>			
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  buffet, ruoka, valinta, videotutkimus, henkilöstöravintola			
<b>Sivumäärä</b> 47 s. + liitteet 10 s.		<b>Kieli</b> suomi	
		<b>URN</b>	
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>			
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Riitta Tuikkanen		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Mikkelin Ammattikorkeakoulu, Ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  May 25, 2010	
<b>Author(s)</b>  Hanna Mörsky and Marko Savikkomaa		<b>Degree programme and option</b>  Hospitality Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Staff restaurant's customer's food taking process. Video research of how customers act in buffet lines.			
<b>Abstract</b>  <p>Our thesis was a background research for a TEKES-project. The thesis was ordered by the Department of Environment and Hospitality Management of Mikkeli University of Applied Sciences. The main aim was to find out how customers take food from the staff's buffet in Fazer Amica Kasarmina. We collected information for this research with a video camera. We concentrated on exploring how customers act in buffet lines.</p> <p>Our thesis was carried out using quantitative research method. We used a video camera and filmed three times an overall of 93 customers while they took food from the buffet lines. After collecting the material we classified it using Excel and then analyzed the results with self-made percentage chart. We weren't able to compare the results to theory, because there wasn't any. Most of the thesis's theory is supported by our own knowledge.</p> <p>The research results showed that customers moved forward in an orderly fashion when in the buffet lines. They started by taking a tray, cutlery and a plate. After this they moved on to take food starting from the salads. Our research found out that 50% of customers were standing exactly in front of the place where they took the food. The trays were located 50 % of the time in front of the GN-container and 50 % somewhere else in the buffet lines. The plate was almost 70 % of the time in the customer's hand above the GN-container. A special observation to note was that most of them picked up the covers many times before taking food. The video camera's presence didn't seem to bother the customers, so we think that the results are reliable.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  buffet, food, choice, video research, staff restaurants			
<b>Pages</b> 47 pgs. + app. 10 pgs.		<b>Language</b> Finnish	
<b>URN</b>			
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b>  Riitta Tuikkanen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b>  Mikkeli University of Applied Sciences, Department of Environment and Hospitality	

	Management
--	------------

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	TYÖN TAVOITE .....	2
3	BUFFET .....	2
3.1	Buffettarjoilu.....	2
3.2	Buffetpöydissä käytettävät GN-astiat ja -vuokat .....	3
3.3	Kannet, ottimet ja välilistat.....	6
3.4	Buffetpöytien malleja.....	7
3.5	Buffetin hyviä puolia .....	12
3.6	Buffetin huonoja puolia .....	12
3.7	Ruokien järjestys buffetpöydässä arjessa ja juhlassa .....	13
4	RUOANVALINTAPROSESSI.....	14
4.1	Asiakkaan ruoanvalinta lounasravintolassa .....	14
4.2	Asiakkaan ruoanvalinta lautatarjoilupaikoissa.....	15
4.3	Ruoanvalintaan vaikuttavia tekijöitä .....	15
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TYÖN TOTEUTTAMINEN .....	17
5.1	Videointi aineiston keruumenetelmänä .....	17
5.2	Tutkimusaineiston kerääminen .....	21
5.3	Kohdebuffet .....	22
5.4	Tiedotehahmotelma .....	22
5.5	Aineiston analyysi.....	23
5.6	Videomateriaalin analysointi- ja purkutapoja.....	29
6	TULOKSET .....	32
6.1	Tulosten tarkastelu.....	32
6.2	Asiakkaan sijainti ja ottotapahtumien määrät.....	34
6.3	Tarjottimen sijainti.....	36
6.4	Lautasten sijainti ja määrä .....	37
6.5	Ottimien sijainnit .....	38
6.6	Kansien sijainnit .....	39
6.7	Muut havainnot asiakkaiden ruoanvalintaprosesseista .....	42
7	POHDINTA .....	42

7.1 Asiakkaan ruoanvalinnan tutkiminen buffetlinjastolla .....	42
7.2 Tulosten luotettavuus.....	43
7.3 Asiakkaiden antamia buffetlinjaston kehittämisehdotuksia .....	44
LÄHTEET .....	44

## LIITTEET

Liite 1: Kohdebuffetin pohjapiirros

Liite 2: GN-astioiden mitat ja tilavuudet

Liite 3: Sähköposti- ja Staff-tiedote

Liite 4: Tiedote kuvauspaikan oveen

Liite 5: Koodiavaimet

Liite 6: Esimerkki koodaustaulukko

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöaiheemme on selvitys henkilöstöravintolan asiakkaan toiminnasta buffetlinjastolla. Selvitys on pohja buffetlinjan hankkeelle, jolla pyritään parantamaan buffetlinjastoa. Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos ja se on osa suurempaa tutkimus- ja kehittämisohjelmaa. Lähteitä buffetpöydistä, videotutkimuksista ja ruoanvalinnasta ei juuri löydy, jotka viittaisivat aiheeseemme. Tämän vuoksi suurin osa opinnäytetyössämme olevasta teoriaosuudesta on kirjoitettu omien kokemusiemme ja tietojemme avulla.

Suoritamme tämän opinnäytetyön analysoimalla videoituja ruoanottopahtumia, jotka on kuvattu Fazer Amica Kasarminan henkilöstöruokalan tiloissa. Tässä tilassa henkilöstöllä on oma linjasto ja ruokailutila. Videokuvassimme yhteensä 93 asiakkaan toimintaa linjastolla.

Kyseisessä lounasravintolassa asioivat niin opiskelijat kuin ammattikorkean henkilökunta, mutta me keskitymme opinnäytetyössämme tutkimaan vain henkilöstön toimintaa buffetlinjastolla. Keräämme materiaalia kuvaamalla asiakkaan toimintaa linjastolla ja sen jälkeen analysoimme toiminnan mahdollisimman tarkasti.

Fazer Amica Kasarmina on lounasravintola, jonka asiakkaita ovat pääasiassa opiskelijat ja Mikkelin ammattikorkeakoulun henkilökunta, mutta siellä käy myös muita asiakkaita. Kasarmina sijaitsee Kasarmin kampuksella Mikkelin ammattikorkeakoulun yhteydessä. Kasarminan ateriakokonaisuuteen kuuluu leivät ja levite, salaattit, ruokajuomat ja lounasvaihtoehto. Henkilöstöbuffetin puolella lounasvaihtoehtoja on yleensä kolme. Tarjolla on salaattit, pääruoka ja juomat buffetpöydällä. Kahvit ja leivät ovat erillisellä pöydällä ruokasalin puolella.

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi juuri tämän, koska se kiinnosti meitä todella paljon. Oli mielenkiintoista kokeilla, kuinka videokameralla voi tehdä tämänkaltaista tutkimusta. Aiheen kiinnostusta lisäsi myös se, ettei samanlaista tutkimusta ole ennen tehty.

## 2 TYÖN TAVOITE

Opinnäytetyömme tavoitteena on tutkia asiakkaan toimintaa buffetlinjastolla. Tutkimustuloksia hyödynnetään uudenlaisen buffetlinjaston kehittämistyöhön. Tavoitteenamme on saada vastauksia seuraaviin asioihin analysoimalla videoaineistoa:

Asiakkaan toiminta linjastolla

- Miten asiakas sijoittuu linjastolla ruokaa ottaessaan?
- Valitseeko ruoat katseellaan (katsomalla kansien alle)?
- Ottaako ruokaa järjestyksessä vai ottaako ristiin?

Tarjottimen sijainti

- Mihin kohtaan linjastoa asiakas sijoittaa tarjottimensa?

Lautasten sijainti ja määrä

- Missä asiakas pitää lautasta ruokaa ottaessaan?
- Monta lautasta asiakkaalla on käytössä?

GN-vuokien kannet

- Sijainti ennen asiakkaan ruoanottamista?
- Sijainti ruoanottamisen aikana?
- Sijainti ruoanottamisen jälkeen?

Ottimet

- Sijainti ennen asiakkaan ruoanottamista?
- Sijainti ruoanottamisen jälkeen?
- Jääkö ottimiin ruokaa?

Linjasto

- Kuinka kauan asiakkaalla menee aikaa linjaston läpikulkemisessa?

Tutkimme myös, kuinka monta kertaa asiakas ottaa ruokaa yhdestä GN-vuoasta ja palaako hän takaisin aiemmalle vuolalle.

## 3 BUFFET

### 3.1 Buffettarjoilu



Buffet on yksi ruoantarjoilemismuoto esimerkiksi erilaisissa ravintoloissa ja ateriapalveluissa. Buffet tunnetaan myös nimillä noutopöytä ja seisovapöytä. Buffettarjoilu on saanut alkunsa 1800- ja 1900-lukujen vaihteessa, kun Länsi-Suomessa alettiin tarjota ruokaa seisovasta pöydästä. Seisovan pöydän idea on peräisin ruotsalaisesta voileipäpöydästä eli smörgåsbordista. Ihmiset saivat valita pöydästä mieleistään syömistä ja asettuivat sivupöydille syömään ateriaansa. (Mäkelä yms. 2003, 21.)

Buffetin perusidea on, että asiakas kerää itse ruokansa, välineensä ja juomansa. Toisinaan buffetissa olevat tarjottavat ruoat ja juomat voivat olla valmiiksi annosteltuja, jolloin asiakas vain noutaa annoksensa. Buffettarjoilumuotoa käytetään useimmiten silloin, kun asiakasmäärä on suuri ja henkilökunnan määrä pieni. Tilanteissa, joissa asiakkaat syövät samanaikaisesti, joissa ruokailuaika on rajallinen ja joissa tilaisuus ei ole virallinen, toimii buffetratkaisu mainiosti. Buffetpöytiä on monenmuotoisia, riippuen asiakasmääristä ja ruokalajienmäärästä, sekä tilan koosta ja muodosta. Buffetpöytä voi olla pyöreä, jota asiakkaat kiertävät myötäpäivään tai suorakaiteen muotoinen, jossa voi olla kaksipuolinen tarjoilu. Kaksipuolisessa tarjoilussa tulee molempien puolien olla katettu samalla tavalla. (Mykkänen & Ursin 2006, 39–41.)

### **3.2 Buffetpöydissä käytettävät GN-astiat ja -vuokat**

Buffetpöydissä ruoat on helppo tarjoilla vakiomitoitetuista GN- eli Gastronorm-astioista, jotka noudattavat Gastronorm-standardia. Tämä standardi määrää GN-astioden mitat. GN-astioita on olemassa monia eri kokoja, reillä tai ilman, kannellisine, läpinäkyvinä (polykarbonaattimuovista valmistettu), keraamisina ja teräksisinä (Kuva 1). Nämä materiaalivaihtoehdot antavat mahdollisuuden monipuolisiin tarjoiluihin, valmistuksiin ja säilytyksiin. GN-astioita käyttämällä saadaan muun muassa seuraavanlaisia hyötyjä: GN-mitoitetuissa laitteissa ja uuneissa, kuten Self Cooking Center – uuneissa, GN-astiat on helppo asetella niin, että niihin ei jää hukkatilaa. Self Cooking Center on nykyaikainen uuni, jossa on kosketusnäyttö ja paljon valmiita ohjelmia paistamiseen ja kypsentämiseen, normaalien uunin toimintojen lisäksi. Näin saadaan mahdollisimman paljon ruokaa laitteisiin samaan aikaan, jolloin aikaa säästyy. Näin ollen myös ruoan kypsennys, säilytys, jakelu ja tarjoilu helpottuvat, koska kaikki vuokat ovat samankokoisia ja niiden vaihtaminen täyteen vuokaan on nopeaa ja helppoa. Ruoanvalmistuksen suunnittelu tulee yksinkertaisemmaksi, koska GN-

astioiden vakioitujen mittojen ansiosta ruoan määrä ja laatu ovat yleensä vakiot. Re-septissä on hyvä ilmoittaa käytettävien GN-vuokien koot ja määrä, jotta ruoanvalmistus on jouhevaa alusta alkaen. (Koulut.tampere.fi 2009.)



**KUVA 1. Erikokoisia teräksisiä GN-vuokia (Suurkeittiömyynti 2010).**

GN-vuoat ovat helppoja monista eri sijoittelu- ja asettelumahdollisuuksistaan. Ne voidaan asettaa buffetpöytään erikokoisten vuokien viereen helposti välilistoilla. Kuten kohdebuffetissamme, on salaatteja usein monia eri vaihtoehtoja, jolloin ne on hyvä laittaa pieniin GN-vuokiin, jotta ne eivät vie paljon tilaa. Salaatteja voidaan laittaa myös salaattikomponentteina, jolla tarkoitetaan sitä, että salaattien osia laitetaan erikseen, kuten esimerkiksi vihersalaatissa voidaan laittaa salaattipohja, kurkku ja tomaatti erillisiin astioihin, muodostaen kuitenkin tietynlaisen komponentin. Salaatteja on helppo täydentää aina niiden vähentyessä riittävästi. Sen sijaan lämpimissä ruoissa on yleensä vähemmän vaihtoehtoja, joten ne on hyvä laittaa isompiin GN-vuokiin, jotta niitä ei tarvitse olla täydentämässä niin usein.



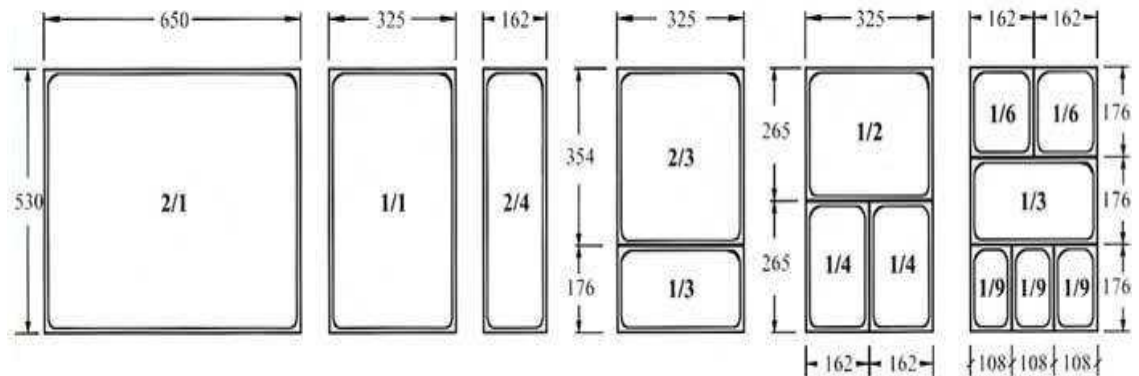
**KUVA 2. Reiällinen teräs GN-vuoka (Lindblom 2010).**

GN-vuokia on monia erilaisia, joten astia on valittava käyttötarkoituksen mukaisesti: tarvitaanko reiällinen astia (Kuva 2), jotta raaka-aineista irtoavat nesteet valuvat pois, kypsennetäänkö tuotetta vai tarjoillaanko se kylmänä, meneekö tuote säilytykseen vai tarjolle jne. Tarjoiluastioina GN-astiat ovat erinomaisia: ne helpottavat ruoan lämpimänä tai kylmänä pitämistä. Saranakantiset vuoat helpottavat ruoanjakelutapahtumaa. Saranakannen ansiosta lämpö ei haihdu ruoasta yhtä nopeasti kuin silloin, kun koko kansi nostetaan pois vuoan päältä (Mauno 2004.)

Käyttötarkoituksen mukaan valitaan astia, jossa on sopiva materiaali ja joka on sopivan kokoinen. Astia vaikuttaa olennaisesti keitto- ja paistotulokseen, sekä laitteiden käyttötehokkuuteen. Astian valinta voidaan tiivistää viiteen pääkohtaan: materiaali, rei'itys, kädensijat ja koko ja syvyys. Astian syvyys vaikuttaa olennaisesti ruoankypsennykseen, sillä mitä syvemmissä astiassa (paksuna kerroksena) ruoka on, sitä hitaammin se lämpenee ja kypsyy. Syviä astioita (150 mm ja 200 mm) käytetään lähinnä tarjoilussa ja säilytyksessä. Mitä ohuemmin ruoka on astiassa, sitä nopeammin se lämpenee. (Koulut.tampere.fi 2009.)

GN-astioita on monia erikokoisia, ja niille annetut nimitykset, esimerkiksi GN1/1-65 on helppo tapa kertoa minkä kokoista astiaa reseptissä tarkoitetaan. GN-sanankin jälkeinen merkintä 1/1 kertoo astian koon, joka on tässä tapauksessa pituudeltaan 530mm ja leveydeltään 325mm. Viivan jälkeinen luku kertoo astian syvyyden millimetreinä, eli 65 mm. Käytössä olevista GN-astioiden mitoista on listoja esimerkiksi GN-vuokien myyvien yritysten sivuilla (Liite 2). (Koulut.tampere.fi 2009.)

GN-astioiden mitat (mm):

**KUVA 3. GN-astioiden mitat, mm. (Gu-Mo Ab 2010).**

### 3.3 Kannot, ottimet ja välilistat

Buffettarjoilussa olennaisessa osassa ovat GN-vuokien kannet, ottimet ja tarjoiluvau-  
nuissa käytettävät välilistat (Kuva 5). Kannot suojaavat ruokaa roskilta, hyönteisiltä ja  
estävät lämmönhaihtumista. Kannot helpottavat ruoan varastointia ja säilytystä. Tiivis-  
teillä varustetut kannot (Kuva 4) ovat parempia ruoan säilytykseen, kun taas tiivistee-  
tömät kannot ovat parempia tarjoilutilanteissa (Mauno 2004, 33). Kansiä on tehty kai-  
kenkokoisille GN-vuoille, jotta niitä voitaisiin käyttää monenlaisissa tilanteissa.

**KUVA 4. Teräksisiä GN-vuokien kansiä tiivisteillä ja ilman (Suurkeittiömyynti 2010).**

Välilistoja käytetään buffetpöydässä GN-vuokien välissä, jolloin ne pysyvät tukevasti  
paikallaan, eikä polttava höyry pääse vahingoittamaan ihmisten käsiä heidän ottaessa  
ruokaa. Välilistat mahdollistavat erikokoisten GN-vuokien asettelun vierekkäin. Mikä-

li buffetissa ei tarvita kaikkia GN-vuolille tarkoitettuja paikkoja, voidaan ne peittää peittovuoalla (Kuva 5). Peittovuokaa voidaan hyödyntää myös, mikäli tarjottava ruoka ei ole GN-astiassa. Tällöin voidaan astia asettaa peittovuolan päälle, jolloin se ei vie tilaa tarjottimien laskupaikoilta buffetin reunoilta.



**KUVA 5. Buffetin altaan peittovuoka ja välilistat (Suurkeittiömyynti 2010).**

Buffetpöydissä käytettäviä ottimia on monia erilaisia, joista voidaan valita jokaiselle ruokalajille sopivin (Kuva 6). Ottimien materiaaleina käytetään niin muovia kuin terästä. Ottimen materiaali ja muoto vaikuttavat oleellisesti siihen, kuinka hyvä sillä on ruokaa ottaa. Mikäli ottimen materiaalin vuoksi ruoka tarttuu siihen tiukasti, on ruoan ottaminen hankalaa. Mikäli taas ottimen muoto on vääränlainen, voi olla ruoanottaminen lähes mahdotonta. Henkilökunnan tulisikin aina katsoa, että ruoissa on oikeanlaiset ottimet. (Toivanen 2009,51.)



**KUVA 6. Erilaisia ottimia (Heinon Tukku Oy).**

### 3.4 Buffetpöytien malleja

Buffetpöytää rakentaessa monesti mallit ovat suorakaiteen muotoisia, jotka voivat olla yksi- tai kaksipuolisia (Kuvat 7 ja 8). Monissa näkemissämme paikoissa käytetään linjastoa, jota kierretään ympäri, oli se sitten pyöreä tai suorakaiteen muotoinen linjasto (Kuva 9).

Linjastot rakennetaan yleensä siirrettävillä kylmä- ja lämminruokavaunuilla. Vaunuissa on useimmiten pyörät helpottamassa kuljettamista paikasta toiseen. Vaunut voivat myös olla erikokoisia pienestä vaunusta aina isompaan yhdistelmään, joka sisältää sekä kylmän- että lämpimän puolen. GN-astioita laittaessa vaunuihin käytetään niin sanottuja välilistoja, jotta vuoat pysyvät paikallaan ja näillä erikokoisilla välilistoilla voi säädellä järjestystäkin. Esimerkiksi yhden pitkän 1/1 GN-vuoan sijasta voidaan laittaa 3 kpl 1/3 GN-vuokia vierekkäin buffetiin. Useissa vaunuissa on myös varsinaisten lämpö-/kylmälaitteiden alapuolella säilytystilaa tavaroille. Altaiden yläpuolelta useissa malleissa löytyy myös niin sanottu roiskesuoja, jotta ruokiin ei pääse lentämään esimerkiksi päästä hiuksia. Roiskesuoja (Kuva 7) on yleensä läpinäkyvä pleksilasi, joka on vähän kuin harjakattona vaunun yläpuolella. Linjastoista löytyy myös niin sanottu tarjotinlinja, jossa asiakas voi pitää tarjotinta ottaessa ruokaa buffetista. Leivät ja juomat ovat yleensä erikseen. Leipäpöydässä saattaa olla itse leikattavaa leipää tai valmiiksi siivutettua leipää koreissa. Juomista kotikalja ja vesi ovat yleensä joko kannuissa tai isoissa annostelijoissa. Maidot ja piimät löytyvät yleensä kylmältaasta tai kylmävitriinistä omilla purkeissaan.



**KUVA 7. Buffetpöydän roiskesuoja (Thai pavilions restaurant 2010).**

Kylmävaunussa voi olla tilaa esimerkiksi yhdestä neljään 1/1 GN-vuoalle, oli ruoka sitten tarkoitettu kahdelta puolelta otettavaksi tai ei. Vaunussa on niin sanottu allas, joka kylmenee, kun linjasto on kytketty päälle. Useimmiten altaan kylmyyttä voidaan

säätää vaunusta löytyvällä käännettävästä säätimestä. Säädin on erittäin tärkeä osa linjastoa, koska kylmän ruoan tulee pysyä tarjoilulämpötilassa koko lounasajan.

Lämpimille ruoille tarkoitetut vaunut toimivat lähes samalla tavalla, mutta tarkoitus on tietenkin pitää ruoat tarpeeksi lämpimänä. Ruoilla on omat tarjoiluajansa, jonka ne saavat olla buffetpöydässä tarvitsemassaan tarjoilulämpötilassa. Kuumina tarjoiltavaa ruokaa tulee tarjota vähintään +60 asteisena, ja sen lämpöisenä säilyttäminen saa kestää korkeintaan kaksi tuntia. Kylmät ruoat tulee pitää alle +8 asteisina. Henkilökunnan tulee pitää huolta ruoan vaihtuvuudesta ja lämpötilojen seurannasta. (Elintarviketurvallisuusvirasto 2010a)

Buffetpöytää voidaan lähteä rakentamaan monella eri tavalla. On olemassa yhdistelmävaunuja, jossa lämmin ja kylmäpuoli ovat samassa, useimmiten niin, että toisessa päädyssä vaunua paikat kylmille ja toisessa kuumille ruoille. Eli tällainen vaunu on esimerkiksi pyörillä toimiva siirrettävä linjasto, jossa on useimmiten toisella puolella lämpöaltaat, johon lämpimät ruoat tulevat GN-vuoissa ja toisella puolella sitten viileät altaat, johon saa kylmät ruoat, kuten esimerkiksi salaattitarjoille. Useasti lähdetään kuitenkin kokoamaan buffetpöytää siten, että eri osa-alueet ovat erikseen eli kylmille ja lämpimille ruoille on omat tarjoiluvaunut. Tämä ei tietenkään tarkoita sitä, etteivät niin sanotut vaunut voisi olla vierekkäin aloitusjärjestyksessä niin, että kylmävaunu ensin ja lämmin perään. Riippuen tilojen suuruudesta leipäpöytä saattaa useimmiten olla erikseen, kuten myös juomat.

Yksipuolinen linjasto (Kuva 8) on se yksinkertaisin malli buffetlinjastoissa. Yksipuolisella linjastolla tarkoitetaan linjastoa, josta ruoka otetaan vain yhdeltä puolelta eli linjastoa ei pääse menemään toiselta puolelta eikä sitä voida lähteä kiertämään. Yksipuolisen buffetin huono puoli voi olla, että asiakkaita ollessa paljon, keräytyy helposti jonoa ja asiakkaat joutuvat odottamaan kauemmin ruoansaantia. Tästä johtuen yksipuolista buffetlinjastoa käytetään esimerkiksi paikoissa, joissa ruokailijoita ei ole kovin paljoa tai ruokailijoita tulee porrastetusti, eikä paljoa kerralla. Yksipuolinen buffet on myös kätevä, mikäli buffetpöydän täytyy mahtua kapeaan tilaan. Esimerkiksi meidän kohdebuffet on sijoitettu kapeaan tilaan.



**KUVA 8. Yksipuolinen buffetpöytä, Fazer Amica Kasarmina (Mörsky 2010).**

Kaksipuolisia suorakaiteen muotoisia linjastoja on myös paljon käytössä, kuten esimerkiksi Ravintola Tallissa (Kuva 9). Ravintola Talli on Mikkelin Ammattikorkeakoulun opetusravintola, joka sijaitsee Mikkelin Kasarmin Kampuksella. On tärkeää, että kahdelta puolelta otettavassa buffetissa molemmat puolet ovat katettu samalla tavalla. Toisin sanoen buffetista voidaan ottaa ruokaa kahdessa jonossa edeten ja tarjottavat ovat kuitenkin samanlaisia esimerkiksi  $\frac{1}{2}$  GN-vuoissa, joka tarkoittaa puoli-pitkiä vuokia. Vuoat ovat toistensa vieressä, jotta buffetin kattaminen näyttää yhtenäiseltä. Ruokat voivat olla myös isommissa ja pienemmissäkin vuoissa, kunhan yhtenäisen kate säilyy.

Ravintola Tallin suorakaiteen muotoinen kaksipuolinen linjasto on siirrettävä linjasto, jossa on jokaisessa vaunussa pyörät helpottamaan kuljetusta.. Ensiksi tulee kylmävaunu, johon mahtuu 4 kpl  $\frac{1}{1}$  GN-vuokia. Altaan alapuolella on hieman kaappitilaa, jossa voisi säilyttää vaikka esimerkiksi altaan omia puhdistusvälineitä. Myös altaan kylmyyden säätönappi löytyy täältä kaappitilasta. Kylmäaltaan yläpuolelta löytyy myös roiskesuoja. Tämän jälkeen kylmäaltaan ja lämminaltaan välissä on lautasille varattu vaunu, joka on teräksinen pienehkö vaunu, joka pitää lautaset lämpiminä lämpötilasäätimen avulla, jota voi itse säädellä sopivaksi vaunun kyljestä löytyvästä säätönappulasta. Viimeisenä tulee lämpövaunu, johon mahtuu myös 4 kpl  $\frac{1}{1}$  GN-vuokia. Lämpövaunu on muuten samanlainen kuin kylmävaunu, mutta lämpövaunuun lisätään pohjalle noin pari sangollista vettä, mikä lämpenee altaan ollessa päällä. Altaasta löytyy reiät vedenpoistoa varten ja vesi menee putkea pitkin alapuolella olevaan sankoon ja vedenpoistoa säädellään alapuolella kaapista löytyvästä vivusta. Alapuolen kaapissa on



myös lämpötilansäädin ja virtanappi altaalle. Leipäpöytä on linjaston edessä erikseen ja kahvi/tee sekä jälkiruoka ovat myös erikseen tarjoiltavana. Juomat tarjoillaan pöytiin. Leipäpöydästä löytyy ruisleipää ja vaaleaa leipää, jota saa itse leikata haluamansa määrän.

Pitkiä malleja kahdelta puolelta otettavassa buffetissa käytetään mm. risteilyalusten buffetravintoloissa. Näillä tarkoitetaan linjastoa, jossa on useita vakiokokoisia GN-astioita peräjälkeen, jonka avulla saadaan mahdollisimman monta ruokalajia tarjolle. Pitkät suorakaiteen muotoiset buffetit vaativat runsaasti tilaa, mutta ovat samalla myös erittäin näyttävän näköisiä.



**KUVA 9. Kaksipuolinen buffetlinjasto, Ravintola Talli (Mörsky 2010).**

Kierrettävää buffetia voidaan lähteä rakentamaan myös monella tavalla. Esimerkiksi Mikkelissä sijaitsevassa Ateriapalvelu Ahkeraliisassa on ensiksi linjaston päässä tarjottimet, sitten lähdetään myötäpäivään kiertämään ja seuraavaksi ovat salaatit kylmävaunussa, tämän jälkeen on kotikalja ja vesi. Seuraavaksi kiertojärjestyksessä tulevat lämpimät ruoat lämpövaunussa sekä buffetissa että myös myyntitiskin ohessa ja lopulta mahdollisesti jälkiruoat, jos niitä on tarjolla. (Kuva 10) Keittoa ollessa tarjolla se sijoittuu buffetlinjastossa viimeiseksi. Leipäpöytä on erikseen, kuten myös juomista piimät, maidot ja kahvi/tee. Leipäpöydässä on useimmiten itse leikattavaa vaaleata leipää, siivutettua ruisleipää, välillä patonkeja ja sämpylöitä. Ruokailuvälineet löytyvät pöydistä. Kooltaan buffet ei ole kovin iso. Lautasille on linjastossa myös kaksi vaunua, jossa niitä pidetään lämpimänä säädettävän lämpötilan ansiosta. Kylmävaunuun mahtuu 3 kpl 1/1 GN-vuokaa tai tietenkin useampia pieniä. Tosin lämpimien ruokien

jälkeen on vielä kaksi 1/1 GN-vuokaa vetävää paikkaa, jos on tarvetta. Lämpimien ruokien osalta varsinaisessa buffetlinjastossa on 2 kpl 1/1 GN-vuokaa vetävää paikkaa ja myyntiskin ohessa vielä myös kaksi kappaletta. Tarvittaessa on vielä käytössä erillinen keittopata keitoille. Kylmä- sekä lämpövaunujen päältä löytyy roiskesuojat, paitsi kassan vieressä olevien lämpöaltaiden yläpuolelta. Salissa sijaitsevilla vaunuilla on hieman alakaappitilaa vaunujen alapuolella, mutta ei paljoa, kun taas kassan vieressä olevan lämpövaunun alta löytyvät lämpökaapit, jossa ruokia säilytetään tarjoilulämpötilassa.



**KUVA 10. Kierrettävä buffetlinjasto, Ateriapalvelu Ahkeraliisa (Mörsky 2010).**

### **3.5 Buffetin hyviä puolia**

Buffettarjoilussa on paljon hyviä puolia. Henkilökunnan näkökulmasta työmäärä pienenee, kun ruokaa ei tarvitse annostella ja tarjoilla erikseen jokaiselle asiakkaalle. Tällöin he huolehtivat lähinnä ruoan riittävydestä buffetissa ja asiakkaiden palvelusta. Asiakkaan näkökulmasta buffet toimii nopeana ruokailutapana, kun ei tarvitse odotella keittiöstä tuotavia lautasannoksia. Asiakas saa koota lautaselleen haluamiansa ruokia juuri sellaisen määrän kuin itse haluaa. Asiakas saa myös syödä buffetista useimmissa paikoissa niin paljon kuin jaksaa. Usein buffettarjoilumuoto on asiakkaalle edullisempi kuin muut tarjoilumuodot. (Mykkänen & Ursin 2006, 39–41.)

### **3.6 Buffetin huonoja puolia**

Buffettarjoilussa on myös omat huonot puolensa. Toisinaan kohtaa buffetjärjestelyjä, jotka ovat todella sekavia, ahtaita tai eivät muuten vain toimi. Asiakkaat voivat hämmentyä, närkästyä ja törmäillä toisiinsa ja henkilökuntaan ahtaissa tiloissa. Henkilökunnan pitäisikin olla valmis neuvomaan asiakkaita buffetpöydän käyttämisessä jo ennen kuin asiakas ehtii pyytää apua, jotta toiminta olisi sujuvaa. Asiakkaat joutuvat ruuhka-aikoina jonottamaan ruokaa ja liikkumaan paljon.

Buffetpöydissä voi ilmetä ongelmaksi myös laskutilan ahtaus, jolloin ottimien ja kannen paikat osoittautuvat ongelmiksi: ottimet saattavat vajota ruoan sekaan ja kannet eivät välttämättä päädy takaisin ruokien päälle, jolloin ne eivät täytä tehtäväänsä. Buffet pitäisi pysyä siistinä koko tarjoilun ajan, ja siksi sen siisteydestä huolehtiminen salipöytien siisteyden ohessa voi olla toisinaan ongelmallista, varsinkin jos henkilökuntaa on vähän ja asiakkaita paljon. Opinnäytetyössämme pyrimme selvittämään buffetpöydän toiminnan ongelmia, jotta buffetpöytätarjoilua voitaisiin kehittää toimivammaksi. (Mykkänen & Ursin 2006, 39–41.)

### **3.7 Ruokien järjestys buffetpöydässä arjessa ja juhlassa**

Arkibuffeteissa, eli esimerkiksi lounasbuffeteissa, tarjottavat ruoat asetellaan tarjolle yleensä tähän tapaan:

- leivät ja salaatit (salaatit kevyimmästä ruokaisimpaan, esimerkiksi vihersalaatti → hedelmäinen porkkanaraaste → kinkku-makaroni-majoneesisalaatti)
- lisäkkeet (peruna, riisi, pasta ja kasvislisäkkeet)
- pääruoka kastikkeineen
- jälkiruoka erilliselle pöydälle kahvin ja teen läheisyyteen

Arkibuffetin ruokien järjestys on yllä olevan listan mukainen, koska arkisessa buffetruokailussa pyritään noudattamaan ravitsemuksellisia suosituksia eli auttaa asiakkaita aloittamaan lautasen täyttäminen kasviksilla.

Juhlissa ja laivalla tarjottavissa buffetpöydissä ruoat pyritään asettelemaan siten, että niiden järjestys noudattaa yleistä gastronomista järjestystä. Tämä järjestys voidaan jakaa seuraavanlaisiin osiin:

- sillit

- muut kalat
- lihaleikkeet yms.
- linnut ja riista
- salaatit, kastikkeet ja lisäkkeet
- juustot
- lämmin ruoka.

Ruokia on mahdollista jakaa myös omiin kokonaisuuksiinsa, jolloin voidaan tehdä kylmille ja lämpimille alkuruoille oma pöytä, ja näiden pöytien lisäksi oma pöytä pääruoille. Ruokat tulee asetella niin, että asiakkaan on niitä helppo ottaa liikoja kurottelematta. Mahdolliselle tarjottimelle tulisi löytyä laskutilaa. (Mykkänen & Ursin 2006, 41.)

## **4 RUOANVALINTAPROSESSI**

### **4.1 Asiakkaan ruoanvalinta lounasravintolassa**

Asiakkaille tarjotaan lounasta niin lounasravintoloissa, pikaruokapaikoissa kuin kahvioloissakin. Asiakkaalla on yleensä rajallinen aika käytettäväksi lounastamiseen, joten mitä helpommin ja nopeammin lounasruokailu kokonaisuudessaan sujuu, sen parempi.

Asiakas valitsee lounasvaihtoehdon joko tutkimalla ruokalistaa tai katselemalla tarjolla olevia ruokia (Laine & Tallinen 2010, 34–36). Lounasbuffetissa onkin se hyvä puoli, että asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ruoanvalintansa niin katseellaan kuin nenälleen. Asiakkaan valintaan on siis helppo vaikuttaa tekemällä ruoista vastustamattoman näköisiä ja tuoksuisia.

Kohdebuffetissamme ruokien päällä oli kannet, joten asiakkaan piti kurkistella kansien alle, mikäli tahtoi jotain tiettyä ruokaa lautaselleen. Useassa lounasravintolassa asiakkaalla on mahdollisuus katsella ruokia ilman kansien nostamista. Tämä mitä luultavimmin nopeuttaa asiakkaan ruoanvalintaprosessia, kun tarjolla oleva ruoka on heti nähtävillä. Vaikka kannet hidastavatkin ruoanvalintaprosessia, ovat ne kuitenkin hygieenisempi tapa ruokien esillepanossa. Ihmisistä irtoaa hiuksia, hilsettä ja muita erittei-

tä vaikka emme sitä itse huomaisikaan, joten GN-vuokien ollessa kannettomia on baktereilla vapaa pääsy ruokiin. Kannet auttavat myös pitämään ruoan tarjoilulämpötilassa.

## **4.2 Asiakkaan ruoanvalinta lautatarjoilupaikoissa**

Ruokaillessaan ravintolassa, jossa syötävä ruoka valitaan ainoastaan ruokalistaa katselemalla, on yleensä varattava aikaa enemmän kuin lounasruokailuun. Ravintoloita, joissa annokset tarjoillaan pöytiin lautatarjoiluna, voidaan kutsua *à la carte* -ravintoloiksi. Näissä ravintoloissa käytetty lautatarjoilu on suosituin pöytiintarjoilumuoto. Toinen pöytiintarjoilumuoto on vatitarjoilu, joka on huomattavasti hitaampaa ja työläämpää tarjoilijalle kuin lautatarjoilu. *À la carte* -ruokailussa kuluu aikaa niin ruoanvalintaan, sen tarjoiluun, syömiseen ja maksamiseen. Ruokaillessa asiakas istuu pöydässä ja tarjoilija tuo pöytään tilaukseen sisältyvät tuotteet valmiina annoksina. (Mykkänen & Ursin 2006, 27.)

Tarjoilija palvelee asiakasta koko ruokailuprosessin ajan, joten asiakkaalla ei ole vaikutusta ruokailun kestoon kuin sen valinnan ja syömisen ajalta. Ruoanvalinta pelkän ruokalistan avulla voi olla vaikeampaa kuin buffetpöydästä syödessä, koska päätös pitää tehdä ainoastaan ruoan nimen, hinnan ja mahdollisen ravintosisällön perusteella. *À la carte* -ruokailussa ei ole mahdollisuutta samaan hintaan santsata, toisin kuin buffetruokailussa, jossa useimmiten saa syödä niin paljon kuin jaksaa.

## **4.3 Ruoanvalintaan vaikuttavia tekijöitä**

Ruoanvalintaan on monta vaikuttavaa tekijää. Nämä tekijät voidaan jakaa viiteen eri ryhmään: esteettiset; moraaliset ja uskonnolliset; tiedolliset ja tunteelliset; sosiaaliset ja taloudelliset; sekä fyysiset ja materiaaliset arvot. Näistä ruoanvalintaan vaikuttavista tekijöistä kertoo Silja Taipale (2001) pro gradussaan ”Henkilöstöravintolan asiakkaiden ruoanvalintaan vaikuttavat arvot”. Arvot ovat ihmisten valintoja ohjaavia käsityksiä. Arvot ohjaavat toimintaamme, ja siksi ihmiset sitoutuvat arvoihinsa toimintansa kautta. Arvot eivät ole arvoja, jos ne eivät näy toiminnassamme (Hannula 2001).

Taipaleen määrittelemistä arvoista esteettiset arvot koskevat aihettamme eniten. Esteettisiin arvoihin Taipale (2001, 58) määrittelee: ruoan ulkonäön, maun, esillepanon ja tuoksun. Näiden arvojen avulla ihminen muodostaa ensimmäisenä mielipiteensä ruoasta, joten vaikutus on suuri lopputuloksen kannalta. Mikäli hyvältä tuoksuva ruoka on laitettu esille epäonnistuneesti, voi se vaikuttaa ruoanvalintaan oleellisesti. Mikäli sen sijaan oudon hajuinen ruoka on aseteltu oikein houkuttelevasti, saattaa henkilö valita sitä ihan vain mielenkiinnosta. Ihmisen makuaisti tunnistaa tuttuja makuja, ja mikäli jokin ruoka on ollut aiemmin herkullista, ottaa asiakas sitä luultavimmin seuraavankin kerran. Muita esteettisiä arvoja, jotka vaikuttavat ruoanvalintaan, ovat ruoan määrä, valmistustapa ja lämpötila. Nämä vaikuttavat kuitenkin vähiten ruoanvalintaan, koska eivät ole niin oleellisia. Tutkimuksessaan Taipale sai selville, että suurin ruoanvalintaan vaikuttava asia on maku. (Taipale 2001.)

Moraaliset ja uskonnolliset arvot vaikuttavat ihmisten ruoanvalintaan lähinnä eri uskontojen käytäntöjen kautta. Tarkkoja ohjeistuksia ruokavalion suhteen löytyy muun muassa muslimeilta, buddhalaisilta, hindulaisilta ja juutalaisilta. (Oulun Seudun Ammattikorkeakoulu 2002). Ruoanalkuperä on olennainen asia joillekin ruokailijoille. He haluavat, että heidän syömänsä ruoka on kotimaista tai että se on luomuruokaa. Nämä kaksi periaatetta ovat yleisimmät ajatukset ruoanalkuperästä. Kotimaisuus ja luomu eli luonnonmukainen takaavat ruoka-aineiden turvallisuuden ja niiden sisältämät aineet on lueteltu tarkasti. Luomutuotteita suositaan, koska niiden kasvatuksessa ei ole käytetty minkäänlaisia torjunta-aineita. (Luomu.fi 2010).

Asioita, jotka vaikuttavat ihmisten ruoanvalintaan tiedollisten ja tunteellisten arvojen kautta ovat koulutus, ikä, sukupuoli, yksilöllisyys, mieliala, tunteet ja ruokahalu. Näihin seikkoihin ei ihminen itse pysty juuri vaikuttamaan, vaan ne muokkautuvat elämäntilanteen mukaan. (Mäkelä yms.2003, 50–51, 109, 148–149.)

Arvot, jotka vaikuttavat ihmisen ruoanvalintaan sosiaalisesti ja taloudellisesti ovat ympäristö, mainonta, sosiaalinen status, tilanne, hinta ja symbolisuus. Nämä seikat vaikuttavat ruoanvalintaamme, mutta voi olla tilanteita joissa kulttuurimme on se, joka vaikuttaa siihen onko ruoka syömäkelpoista vai ei. Mikäli kulttuurissamme ei ole sanaa, joka vastaisi ruokaa, ei se ole kulttuurissamme ”hyväksyttyä” syömistä. Tämä pohjautuu siihen, että ihmiset eivät halua syödä nimetöntä tai tuntematonta ruokaa.

(Heikkinen & Huuskonen 2008). Sosiaalista statusta, eli asemaa yhteiskunnassa, voidaan määritellä ruoanvalinnan avulla. Esimerkiksi taloudellinen tilanne ja sosiaalinen asema rajoittavat yksilön ruoanvalintaa, joiden perusteella voidaan ilmentää yksilön sosiaalista statusta. (Paltamaa 2007, 9).

Ruoanvalintaan vaikuttaa tilanne, jossa ihminen valitsee ruokaa. Tilanteesta riippuvaa ruoanvalintaa ohjaavat kokemukset, odotukset ja asenteet. (Mäkelä yms. 2003, 113–115). Ympäristön vaikutus ruoanvalintaan on hyvin yksilöllistä ja sen vaikutuksella ruoanvalintaan tarkoitetaan myös ruokailuympäristön vaikutusta, eli sitä miten esimerkiksi ruokailutilan viihtyvyys ja muut ihmiset vaikuttavat ruoanvalintaan (Hannula 2001).

Fyysisiksi ja materiaalisiksi arvoiksi Taipale (2001) listaa terveellisyyden, turvallisuuden, tuttuuden ja erityisruoka-ainevaliot. Nämä vaikuttavat ruoanvalintaan, ja niiden merkitys muuttuu helposti ulkoisten tekijöiden ansioista. (Taipale 2001.)

## **5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TYÖN TOTEUTTAMINEN**

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin jotka pohjautuvat tutkimusongelmista. (Heikkilä 2005, 13). Tässä tutkimustavassa aineisto jaetaan numeeriseen muotoon tai se saadaan jo valmiina numeroina. Tämänkaltaiset numeeriset tiedot tulee selittää sanallisesti. (Vilkkä 2007, 14) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisessä roolissa ovat aiemmista tutkimuksista poimitut johtopäätökset, aiemmat teoriatiedot ja käsitteiden määrittely. (Hirsjärvi yms. 2006, 131). Meidän tapauksessamme aiempia tutkimuksia ei ollut, eikä siten myöskään teoriapohjaa, joten kvantitatiivisen tutkimuksen idea ei sinänsä toteutunut.

### **5.1 Videointi aineiston keruumenetelmänä**

Valitsimme videoinnin aineistomme keruumenetelmäksi, koska se on hyvä tapa, jolla asiakkaiden käyttäytymistä buffetlinjastolla voidaan tutkia tarkasti. Videokuvaamisen yksi monista hyvistä puolista on se, että kuvattu materiaali on pitkäikäistä. Kuvamateriaalia voi katsoa aina uudestaan ja uudestaan. Tarvittaessa on myös mahdollista kat-

soa kuvaa hidastetusti ja kelata eteen tai taaksepäin. Tämä mahdollistaa jokaisen tapahtuman yksilöllisen tarkastelun videomateriaalilta, joten kaikki havainnot tulee kirjattua ylös. Näin ollen analyysi on huomattavasti syvällisempää kuin monessa muussa menetelmässä. Videomateriaalin pysyvyys voi myös parantaa erilaisten ryhmien yhteistyötä, kun kaikki ryhmien jäsenet ovat nähneet materiaalin samanlaisena. Kuitenkin ryhmien jäsenet kokevat aineiston ainakin osittain erilaisena, jolloin ryhmässä voidaan vertailla saamiaan tuloksia ja yhdistää niistä vahva kokonaisuus. (Jordan & Henderson 1995, 49–55).

Videointi on voimakas aineiston keruutapa. Se voi vaikuttaa ihmisiin tavalla, jolla muut tiedotusvälineet eivät voi. Videointi on myös tehokas aineiston keräämistapa, mutta juuri siksi se voi olla kaikkein epäluotettavin, koska ihmiset käyttäytyvät erilaisella kameran edessä. Videolle pystytään tallentamaan inhimillinen käyttäytyminen, kuten katseet ja kehon kieli. Näitä inhimillisyyden merkkejä ei voida muissa muodoissa tallentaa. Kuten muistakin tallenteista, myös videokuvasta voi tulkita tapahtumia väärin, ja loukata henkilöiden yksityisyyttä. Useista ihmisistä (paitsi poliitikoista) tuntuu epämukavalta olla kuvattavana ja tällöin heidän tavanomainen käyttäytyminen muuttuu, koska he eivät ole tottuneet puhumaan nauhalle. (Mackay 1995.)

Aineiston luotettavuuden kannalta on välttämätöntä, että kuvattavat osaavat olla normaalisti kameran edessä. Tämä edellyttää harjoittelua ja kameran läsnäolon unohtamista. Kameran unohtaminen helpottuu, kun kamera on telineessä, eikä sen takana ole kuvaajaa. Videomateriaalin analysoimisen tekee haastavaksi ihmisten erilaiset tavat tulkita videokuvaa. (Metsomäki 2006.)

Videointi on uusi materiaalin keräämiskeino, joten sen analysointiin ei ole vielä saatu käytettäväksi systemaattisia analysointitapoja. Koska videokuvaus on paljon henkilöistä paljastavaa aineistoa (kasvot yms.), on tärkeää, että videoinnista vastaavat pitävät kiinni kohderyhmälle lupaamistaan aineiston jakoon koskevista asioista. Kohderyhmässä tuskin kukaan haluaa, että hänestä kuvattu materiaali pyörii julkisesti nähtävillä. Tarkat sitoumukset aineiston käsittelyyn ovat tärkeässä roolissa. On hyvä miettiä etukäteen, ketkä aineiston näkevät, koska kohderyhmää on helpompi saada kuvattavaksi, mikäli he tietävät, ketkä heidän tekemisiään näkevät videolta. Luottamus tällaisen materiaalin suhteen on merkittävä. (Metsomäki 2006.)



Videointitutkimuksen avulla voidaan helposti selvittää buffetpöytien puutteet ja ongelmat, sekä asiakkaan käyttäytymismallit ja ruoanottamisen kulku. Videointitutkimus oli kattava tutkimusmenetelmä. Esimerkiksi haastattelumenetelmällä olisivat tulokset olleet varmasti epäluotettavampia, koska asiakas voi sanoa toista ja tehdä toista. Videomenetelmällä tallennetaan kuitenkin asiakkaan käyttäytymistä suoraan, joten tutkimuksen tulos on huomattavasti luotettavampi. Ennen kuvaamisen aloittamista on kysyttävä lupa henkilöiltä, jotka näkyvät videokuvassa. Kuvattaville on kerrottava minkä vuoksi kuvaus suoritetaan ja missä kuvausmateriaalia käytetään ja kenelle sitä näytetään. Myös videomateriaalin mahdolliset myöhemmät käyttötavat on mainittava. Kuvattua materiaalia tulee käsitellä luottamuksellisesti. Kuvattua materiaalia ei saa näyttää edes kollegoille tai esimiehelle, jollei kuvattavilta ole siihen lupaa saatu. On kuvaajan vastuulla, että ulkopuoliset eivät pääse kuvausmateriaaliin käsiksi. Lupaus-ten pitäminen suojelee niin kuvattua kuin kuvaajaa. Kuvattaville on annettava mahdollisuus katsoa kuvattu materiaali läpi heidän näin halutessaan. Henkilöt, jotka eivät ole suostuvaisia kuvattaviksi, voidaan sensuroida videonauhalla, mikäli materiaalia näkevät myös muut kuin kuvaaja. Tästä mahdollisuudesta tulee kertoa kuvattavalle. (Mackay 1995.)

Sensuroinnin voi hoitaa ainakin muutamalla eri tavalla. Mielestämme helpointa on, että paikanpäällä ollessa laittaa kamerasta nauhoituksen pois päältä kyseisen asiakkaan ottaessa linjastolta ruokaa tai peittää kamera jollain. Kameran ollessa yksin päällä sensuuri voidaan hoitaa jälkeenpäin poistamalla kyseinen kohta, missä asiakas on. Jos mainitsemme tiedotteessa sensurointimahdollisuudesta, on ehkä paras keino, että olemme kaikissa kuvauksissa itse paikalla, jolloin sensurointi paikan päällä onnistuu helposti.

Mielestämme videokameran sijainnilla materiaalin keräämisessä on merkittävä asema. Jo pienikin virhe kameran paikan valinnassa saattaa pilata koko videoinnin. Joko kamera ei pysty kuvaamaan materiaalia tarpeeksi näkyvästi (huono kuvauskulma), tai kameran paikka voi olla muuten huono. Vaivaa kameran paikasta aiheutuu, mikäli kamera on asetettu ahtaaseen paikkaan, ja sen ohi pitäisi päästä kulkemaan. Tällöin kuvattavien henkilöiden täytyy varoa kameraa jatkuvasti sitä ohittaessaan, ja toisinaan voi käydä vahinkoja, kuten kameran kaatumisia. Tällaiset seikat tuleekin ottaa huomi-

oon jo kameran paikkaa miettiessä: kameran pitää olla paikassa, missä sitä ei tarvitse jatkuvasti varoa ja siirrellä.

Pohdimme kameran paikalle muutamia eri vaihtoehtoja. Paras se olisi hieman ylemmänä kuin buffet, jotta päät ja kädet eivät olisi näköesteenä. Yhtenä tapana voidaan kamera kiinnittää telineellä ulko-oven puoleiseen seinään aivan katon rajaan. Sieltä se ei pistäisi kokoajan asiakkaan silmään, ja se kattaisi luultavasti parhaiten kuvattavan alueen. Niin korkealle laitettaessa vähentyvät kameralle tehtävät häiriöt: kuvan eteen tuleminen, kädellä kameran peittäminen jne. Tällöin kameran käyttöä varten tarvitsemme kauko-ohjaimen, josta se kytketään nauhoittamaan materiaalia. Kameralle suunnitellut paikat selviävät pohjapiirroksista (Liite 1).

Kuvauksia tehdessämme päädyimme käyttämään videokameralle tarkoitettua kolmijalkaa lattiatasossa, joten asiakas näki kameran läsnäolon hyvin. Olimme itse kuvaustilanteissa läsnä jatkuvasti, ja asiakkaan pyynnöstä katkaisimme kuvauksen hänen ruoanottonsa ajaksi.

Ongelmaksi osoittautui asiakkaiden kulku linjaston alkuun kameran edestä, jolloin linjastolla parhaillaan olevan asiakkaan ruoanottaminen oli kameralta hetken aikaa pimennossa. Tätäkin suuremmaksi ongelmaksi osoittautui asiakkaiden ruoanottaminen tiiviissä jonossa, jolloin emme voi analysoida kuin ensimmäisen asiakkaan ruoanottoa, koska hänen takanaan olevien asiakkaiden tekemisiä ei materiaalista voi nähdä.

Parhaan paikan kameralle löysimme tekemällä testikuvauksen yhtenä päivänä siten, että toinen meistä käveli linjastoa läpi ja oli ottavinaan lautaselle ruokaa, samalla kun toinen kuvasi tapahtumaa. Videoidusta aineistosta näimme sitten jälkeinpäin parhaan paikan kameralle, jotta asiakkaan toiminta tallentuisi kameralle mahdollisimman monipuolisesti. Testikuvauksen jälkeen alkoi todellinen videointimateriaalin kerääminen.

Aineistoa olisi hyvä kerätä esimerkiksi muutaman kerran viikossa parin viikon ajan, kahdesta kolmeen tuntia päivässä. Tässä ajassa asiakkaat tottuisivat kameraan, ja saisimme kerättyä paljon materiaalia, josta voi valita onnistuneimmat materiaalit analysoitavaksi. Materiaalia on hyvä mieluummin varata liian paljon kuin liian vähän, jotta kuvauksia ei tarvitse myöhemmin uusia, varsinkaan, jos kamera on jo irrotettu

paikoiltaan. Kuvasimme todellisuudessa kolmena eri päivänä klo 10.30–13.00. Neljäskin kuvauspäivä oli jo sovittu, mutta se peruuntui sairastumistapauksen vuoksi. Analysoimme ensin tähän asti kuvaamamme materiaalit, ja katsomme sitten tarvitseeko lisäkuvauksia käydä tekemässä.

## 5.2 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimusaineiston keräämisessä tulee ottaa huomioon, että materiaalia on tarpeeksi, jotta tutkimuksesta tulisi luotettava. Kaikki ei välttämättä mene yhdellä kerralla hyvin, joten esimerkiksi videomateriaalia ottaessa on hyvä mennä läpi niin sanotut koekuvaukset. Tämä siksi, että osaa varautua mahdollisiin ongelmakohtiin varsinaisessa tutkimusaineiston keräämisessä. Aineiston kerääminen kannattaa ajoittaa usealle päivälle, koska saadaan erilaisia tuloksia ja voidaan valita parhaat materiaalit analysoitavaksi. (Mackay 1995.)

Tutkimusaineistoa keräämme opinnäytetyötämme varten videokuvaamalla Fazer Amica Kasarminassa henkilöstön ruoanottotapahtumaa buffetpöydästä. Meidän tulee tiedottaa kohderyhmää ruokailutilassa olevasta kamerasta, ja syistä miksi se on siellä. Voimme tiedottaa asiasta esimerkiksi henkilöstön intranetissä Staff:ssa Mikkelin ammattikorkeakoulun tiedotusvastaavan avustuksella ja lähettää mahdollisesti sähköpostia henkilöstöravintolassa asioiville. Myös ruokailupaikan oviin tulee laittaa laput, joissa kerrotaan kuvaamisesta linjastolla. Vähiten häiritsevää kuvaaminen kohderyhmän kannalta olisi, jos kamera kuvaisi vain heidän käsiään, mutta aineistonkeruun, ja analysoinnin kannalta parasta olisi, kun kuvaan saataisiin henkilöiden ilmeitä ja eleitä. Ilmeistä ja eleistä paljastuisi hieman heidän mielipiteitään ruoanvalintaprosessista: tuohtumusta jonossa, ärsyyntymistä toisten ruokailijoiden käytöksessä, ruoanvalintaa katseilla jne.

Lähdimme tekemään suunnitelman mukaan kuvauksia kohdebuffetistamme, mutta aina jotain pientä muutosta tuli matkan varrella. Asiakkaille tiedottaminen sujui kuitenkin ihan suunnitelmien mukaisesti Internetin välityksellä. Kirjoitimme myös tiedotteen henkilöstöruokalan oveen ja linjaston alkupäähän. Yritimme saada kamerasen sellaiseksi, että olisimme saaneet asiakkaiden ilmeitä ja eleitä myös videolle, mut-

ta se osoittautui hieman hankalaksi. Tärkeintä oli kuitenkin se, että saatiin varsinaiset ruoanotot videoitua ja se miten linjasto lopulta toimii.

### 5.3 Kohdebuffet

Kuvattava buffet sijaitsee siis Fazer Amica Kasarminassa. (Kuva 8) Kävimme tutustumassa buffetin järjestelyihin, ja piirsimme tilasta pohjapiirroksen (Liite 1). Suunnitelimme kameran paikkaa ja kirjasimme ylös tutkittavia asioita. Löysimme uuden kuvauksessa tutkittavan asian edellisten asioiden lisäksi: mihin asiakas laittaa GN-vuokien kannet ottaessaan ruokaa ja sen jälkeen. Kohdebuffetissa oli kannet kaikkien lämpimien ruokien päällä. Tilaa kansille ei ollut kuin GN-vuokien päällä, mutta osa kansista oli jätetty toisten kansien päälle, mikä vaikeuttaa seuraavan asiakkaan ruoanottamista. Pohjapiirroksen piirsimme tilan kaikkia pääkohtiaan myöten, joita tutkimme.

Kohdebuffet, joka sijaitsee Fazer Amica Kasarminan henkilöstöruokalapuolella, on laitettu seinään kiinni ja se on erittäin ahtaassa paikassa käytävän yhteydessä. Buffet on yksipuolinen, josta löytyy ensin tarjottimet, lautaset, lasit ja ruokailuvälineet, sitten salaattit, maidot ja piimät kylmävaunussa, heti perään lämpimät lämpövaunuissa ja siinä perässä juomista kotikalja ja vesi. Leipäpöytä on erillään, kuten myös kahvit. Leipäpöydässä on itse leikattavaa leipää ja myös valmiiksi siivutettua. Ruisleipää ja vaaleaa leipää on molempia tarjolla. Kylmävaunuun mahtuu 2 kpl 1/1 GN-vuokia. Lämpimään vaunuun mahtuu 3 kpl 1/1 GN-vuokia. Salaatit ovat yleensä GN 1/6-vuoissa, joita mahtuu kuusi yhteen 1/1 vuokaan. Kylmä- ja lämminvaunut ovat erikseen, mutta peräkkäin linjastolla. Molempien vaunujen alta löytyy säilytystilaa, jossa voi säilyttää salaatteja ja lämpimiä ruokia tarjoilulämpötiloissaan laitettavaksi tarjoiluun, kunnes entiset loppuvat. Roiskesuojia tästä linjastosta ei löydy lainkaan, mikä on mielestämme erittäin suuri puute hygienian kannalta.

### 5.4 Tiedotehahmotelma

Henkilöstön intranetissä Staff:ssa tiedote voisi olla sellainen, että siinä ilmoitetaan, millä viikolla ja mitkä päivät kyseisestä viikosta on kuvauspäiviä. Tiedotteessa tulee myös mainita, että kuvaamme buffetlinjaston toimintaa, emme henkilöitä itsessään.

Voimme pyytää tiedotusvastaavaa laittamaan sähköpostia henkilöstölle, että tietyllä viikolla tiettyinä päivinä kuvataan, mitä siellä kuvataan ja miksi. Esimerkiksi ”Viikolla 44 eli 26–30.10.2009 videokuvaamme buffetlinjaston toimintaa. Varsinaiset kuvauspäivät ovat kyseisellä viikolla 27–29.10.2009. Kuvausmateriaali tulee olemaan yksi osa meidän opinnäytetyötämme.” Lopussa on tietenkin meidän yhteystiedot, jos kysytävää ilmenee.

Laitamme myös tiedotteen kuvaamisesta ruokailupaikan oviin, jotta viimeistään siinä asiakas huomaa, että linjaston toimintaa kuvataan. Tiedotteen lisäksi voimme myös mainita asiasta suullisesti, jos olemme paikanpäällä kuvauksen ollessa käynnissä, jotta mitään ei jää epäselväksi ja lupa-asiat toteutuvat. Tiedotteessa voisi lukea esimerkiksi ”Kuvaamme tänään henkilöstöruokailun linjaston toimintaa klo 14 saakka. Videokuvaus on yksi osa meidän opinnäytetyötämme.” Tiedotteessa voi olla myös meidän nimemme ja mahdollisesti yhteystiedot.

Lopullinen tiedotteemme meni tiedotehahmotelman pohjalta, mutta muokkasimme sitä hieman. (Liite 3). Lähetimme tiedotteen sekä Staff -intranetin etusivun uutispalsalle että henkilöstön sähköpostiin Mikkelin Ammattikorkeakoulun tiedottaja Kati Hoffrenin kautta. Teimme varmuuden vuoksi myös henkilöstöbuffetin etuoveen huomiotiedotteen, mikäli asiakkaat eivät ole huomanneet sähköposti ja intranettiedotteitamme. Saman huomiotiedotteen laitoimme myös linjaston alkupäähän, josta sen huomasi helposti.

Huomasimme, että yksikään asiakas ei jäänyt lukemaan ulko-ovessa olevaa tiedotetta, vaikka se oli laitettu siihen silmien korkeudelle. Sen sijaan linjastolla olevan tiedotteen useat asiakkaat lukivat rauhallisesti. Moni oli kyllä saanut tiedon kuvauksistamme, sillä tullessaan buffet-tilaan he huomasivat kameran ja totesivat, että tänäänhan se kuvauspäivä olikin. Tärkeintä meille oli tiedottaa asiakkaita mahdollisimman kattavasti kuvauksestamme, jotta he voivat halutessaan ruokailla muualla ja osaavat varautua kuvaukseen.

## 5.5 Aineiston analyysi

Käytämme kuvaamaamme videomateriaalia analysoidessamme erilaisia käsitteitä, jotka auttavat analyysia ja sen tuloksia. Käsitteitä on käytetty niin materiaalin koodaustaulukossa kuin tutkimuksen tulosten analysoinnissa, joten tässä lyhyesti eri käsitteiden merkitys ja sisältö.

Kuvasimme materiaalia kolmena eri päivänä, noin kaksi tuntia päivässä. Asiakkaita koodatessamme huomasimme, että heidät on hyvä nimetä videon päivämäärän, videon numeron, asiakkaan videolla näkymisajan ja asiakkaan järjestysnumeron perusteella. Tällöin löytäisimme tietyn asiakkaan videomateriaalilta myöhemmin helposti, mikäli tällainen tarve tulisi. Seuraavaksi esimerkki, kuinka nimesimme asiakkaat materiaalista. Videomateriaali, jossa asiakas esiintyy, on kuvattu 8.12.2009. Materiaali on kolmas sinä päivänä kuvattu videopätkä, ja asiakas on kyseisellä videopätkällä toisena. Hän viipyisi linjastolla ajan 02:12–04:54. Täten nimeäisimme hänet näin: 8.12.2009 / 3 / 02:12–04:54 / 2. Asiakkaista olisi kuitenkin vaikea puhua analysointiosiossa näin pitkällä nimityksillä, joten numeroimme asiakkaat vielä lopuksi numeroin 1–93. Sekä numerointi että ”nimeäminen” ovat osoittautuneet korvaamattomiksi niin tietyn asiakkaan löytämisen kannalta materiaalista sekä analysoitaessa tiettyä asiakasta.

Käsite ottotapahtuma tarkoittaa asiakkaan yhden ruokalajin aikaista tapahtumaa alkaen ruoanottamisesta ottimen avulla ja päättyen ottimen irtoamiseen kädestä. Koodatessamme aineistoa luimme ottotapahtuman aina yhdeksi, vaikka asiakas olisi ottanut ruokaa useamman kerran ottimella samasta vuoasta. Ottotapahtumia oli asiakkailla keskimäärin noin neljästä viiteen. Tulos ei ole kuitenkaan täysin luotettava, sillä joiltain asiakkailta emme nähneet esimerkiksi salaattienottotapahtumia ollenkaan, joten häneltä on koodattu esimerkiksi vain kaksi lämpimänruoan ottotapahtumaa. Koodasimme asiakkaiden ottotapahtumat kuitenkin, vaikka niitä olisi ollut vain yksi tai kaksi. Ottotapahtumiin luettiin myös tilanteet, joissa asiakas vain nosti vuoan kantta, tämäkin huijaa hieman keskimääräistä ottotapahtumamäärää per asiakas.

Koodaustaulukossamme on kohta 1, jossa materiaalista tutkitaan onko asiakas ottotapahtuman aikana vuoan kohdalla vai ei. Jotta tähän kohtaan tulisi mahdollisimman todenmukaiset vastaukset, rajoitimme käsitettä sen verran, että asiakas on vuoan kohdalla, kun asiakkaan vartalosta vähintään 50 % on vuoan kohdalla. Mikäli yli puolet asiakkaasta ei ole vuoan kohdalla, tällöin koodasimme kohdan siten, että asiakas ei ole

vuon kohdalla. Tällainen pikkutarkalta kuulostava käytäntö on tärkeä lopputuloksen kannalta, kun analysointiamme käytetään buffetpöytien kehityksessä. Koodausohjeiden laatimiseen päädyimme yhden videopätkän testikoodauksen kautta. Tämän suoritimme kahdestaan kahta ohjaavaa opettajaamme vastaan. Huomasimme opettajien tekemää koodaustulosta verrattuna omaamme, että ihmiset käsittävät eri tavalla milloin esimerkiksi tarjotin on GN-vuon kohdalla. Toisten mielestä se on kohdalla, mikäli tarjottimesta pienikin osa on kyseisen vuon kohdalla. Toiset taas ovat tarkempia, ja lukivat tarjottimen vuon kohdalle vasta, kun siinä oli suurin osa tarjottimesta. Tässä kokeilusta päätimme, että on parasta tehdä yhtenäiset koodausohjeet, jotta tulokset olisivat mahdollisimman luotettavat.



**KUVA 11. Asiakas ja lautanen eivät ole GN-vuon kohdalla, lautanen on kädessä (Mörsky 2010).**

Myös tarjottimen sijainti linjastolla on merkittävä tieto, joten määritimme sen siten, että tarjotin on lämpimän vuon (GN 1/1) kohdalla, kun siinä on vähintään 50 % tarjottimesta. Sen sijaan salaattivuon kohdalla tarjotin on, kun siinä on vähintään 30 % tarjottimesta. Erikokoiset määritelmät johtuvat siitä, että lämpimien ruokien ja salaattien vuot ovat erikokoiset, joten esimerkiksi salaattiastian kohdalle ei edes mahtuisi tarjottimesta 50 %.



**Kuva 12. Tarjotin ja asiakas ovat GN-vuoan kohdalla ja lautanen on tarjottimella (Mörsky 2010).**

Lautasen sijaintiin liittyviä vaihtoehtoja oli koodauksessa kolme. Lautanen oli joko ”tarjottimella”, ”kädessä GN-vuoan kohdalla”, ”kädessä, mutta ei GN-vuoan kohdalla” tai ”muualla linjastolla”.



**KUVA 13. Tarjotin ei ole GN-vuoan kohdalla. Lautanen on kädessä ja GN-vuoan kohdalla (Mörsky 2010).**

Kansien sijaintia käsitelimme niin ennen ottotapahtumaa, sen aikana kuin sen jälkeenkin. Vaihtoehtoina kussakin tilanteessa oli ”GN-vuoan päällä”, ”osittain päällä”, ”muualla linjastossa” tai ”ei ole kantta”. Kohta ”ei ole kantta” tarkoitti sitä, että kyseisellä GN-vuolla ei ole kantta ollenkaan koko lounasaikana, eli esimerkiksi kohdebuffetissa olevien salaattivuokien kohdalla vastaus oli aina ”ei ole kantta”. GN-vuoan kannen ollessa osittain päällä, saattoi tilanne näyttää esimerkiksi kuvien 13 ja 14 mukaiselta. (Kuva 13 ja 14). Mikäli kansi oli ”muualla linjastolla, saattoi tilanne olla ku-



van 15 mukainen (Kuva 15). Tässä tapauksessa kansi on toisen GN-vuoan kannen päällä.



**KUVA 14: Kansi on osittain GN-vuoan päällä, otin ei ole vuoassa (Mörsky 2010).**



**KUVA 15. Kansi on muualla linjastossa eli viereisen GN-vuoan kannen päällä, otin on vuoassa (Mörsky 2010).**



**KUVA 16. Kansi on GN-vuoan päällä (Mörsky 2010).**

Koodaustaulukossa laitoimme kysymykset 11 ja 12 kohtaan yleistieto, koska niissä selvitetään vain, ottaako asiakas lisää ruokaa ja monta lautasta hänellä on käytössään. Nämä kysymykset eivät liity läheisesti ottotapahtumiin, joten laitoimme ne erilliseksi osioksi muiden kysymyksien perään.

Käytimme koodaustaulukossa myös lisäsivua, johon saimme lisättyä tietoja asiakkaan käyttäytymisestä linjastolla. Tämä lisätietosivu auttoi paljon esimerkiksi selvittämään, milloin asiakas nosti vain kantta, mutta ei ottanut ruokaa. Lisätietosivulle oli hyvä kirjata ylös analysoinnissa tarpeelliselta tuntuvia tietoja. Kaikista asiakkaista lisätietoja ei tosin kirjattu, joten kirjoitimme asiakkaan kohdalle ”on”, mikäli hänestä löytyy lisätietoja.

Teimme liitteisiin (liite 6) esimerkin käyttämästämme koodaustaulukosta, johon syötimme satunnaisia tietoja. Esimerkin koodaustaulukosta teimme, jotta lukija ymmärtäisi paremmin käyttämämme taulukoinnin ja koodauksen. Kyseisestä esimerkkitaulukosta selviää koodiavainten (Liite 5) avulla seuraavanlaisia tietoja:

- Asiakas on käynyt linjastolla 25.11.2009
- Hän on asiakas nro 13
- Hänet voi nähdä tuon päivän toisesta videosta, kyseiseltä videolta hän on kolmas henkilö
- Hän viipyi linjastolla tasan minuutin
- Tämä on hänen toinen ottotapahtumansa, ja hän ottaa salaattia
- Hän seisoo GN-vuoan kohdalla, hänen tarjottimensa on jossain muualla linjastolla, lautasta hän pitää kädessään GN-vuoan päällä
- Kyseisen ottotapahtuman GN-vuoalla ei ole kantta (koska se on salaattivuoka), ja ottimet ovat ottotapahtuman alkaessa vuoassa
- Asiakas ottaa ruokaa yhden kerran
- Ottotapahtuman aikana GN-vuoan päällä ei ole kantta (koska vuoalla ei ole kantta ollenkaan)
- Ottotapahtuman jälkeen ottimet ovat vuoassa ja kantta ei ole ollenkaan
- Asiakas ei palannut ottotapahtuman aikana tai jälkeen aiemmille vuolle
- Asiakkaalla on käytössään vain yksi lautanen (johon ottaa sekä salaattit että lämpimät ruoat)
- Asiakas ei palaa hakemaan lisää ruokaa vietyään tarjottimen pöytään.

Nämä asiat voi siis esittää todella lyhyesti numeroiduilla koodeilla, joita voidaan sitten tarkastella jälkikäteen koodiavainten avulla. Tällainen taulukkoon koodaaminen säästi siis ilman muuta aikaa ja helpotti aineiston purkamista.

Teimme analysointia helpottaaksemme koodatusta materiaalista pieniä taulukoita, joissa jokainen tutkittava asia on taulukoitu erikseen sekä prosenttilukoina että frekvenssilukoina. Analysointiosiossa käytämme kuitenkin vain prosenttilukoina, koska niistä on helpompi lukea tuloksia. Analyysissä käymme läpi jokaisen tutkittavan kohdan erikseen. Analyysissä käsittelemme myös asiakkaiden ruoanvalintaprosessista poimimiamme lisätietoja, jotka voivat olla hyvin tarpeellisia buffetpöytien kehityksessä. Lisätieto-osioista selviää paljon paremmin kuinka asiakkaat käyttäytyvät linjastolla ottotapahtumien välisenä aikana. Vaikka koodasimme taulukkoon ottotapahtumiksi myös pelkät kansien nostamiset ja ruokien hämmentämiset, kirjoitimme ne saman tien myös lisätieto-osioon. Tämä menetelmä takaa sen, että tiedämme jälkeenpäin missä ottotapahtumissa ei varsinaista ruoanottamista tapahtunut. Analysointiosiossa noudatamme koodausavainten listaa (Liite 5).

## **5.6 Videomateriaalin analysointi- ja purkutapoja**

Koska videomateriaalia voi alkutilanteessa vain katsella ja kuunnella, täytyy se purkaa luettavaan ja tutkittavaan muotoon. Materiaalin voi joko kirjoittaa auki tekstinä eli kvalitatiivisella analysointitavalla, tai purkaa tapahtumat taulukkoon kvantitatiivisella analyysillä. Materiaalin ”auki” kirjoittaminen, eli litterointi, on toisinaan hyvin työlästä, mutta tarkan lopputuloksen varmistava tapa purkaa videomateriaalia. Litteroidusta aineistosta tietää tarkalleen, mitä siinä tapahtuu. Taulukoinnissa sen sijaan poimitaan vain tärkeimmät kohdat analysointivaihetta varten.

Videomateriaalin voi siis litteroida tekstiksi, josta ilmenee, mitä kuvanauhalla tapahtuu. Litteroinnin vaikeudeksi voi osoittautua esimerkiksi murteiden kirjoittaminen, epäselvä puhuminen ja litteroinnin aikaa vievä tekeminen sen tarkkuutta vaativan työn vuoksi.

Metsomäki kuvasi lasten ruokailutilanteita, ja aloitti analysoimisen välittömästi kuvauksen jälkeen. Hän piti tutkimuspäiväkirjaa, ja kirjoitti paljon muistiinpanoja. Metsomäki käytti systemaattista koodausta, mutta ei litteroinut aineistoa kokonaan. Systemaattinen koodaus tarkoittaa suoraa havainnointia, jossa kaikki asiat otetaan huomioon materiaalista, esimerkiksi videomateriaalista liikkeet, eleet ja ilmeet. Metsomäki käytti analyysiprosessin lopussa episodilitterointia eli luokitteli aineiston erilaisiin luokkiin. (Metsomäki 2006.)

Marjo Metsomäki kuvasi lasten ruokailutilannetta päiväkodissa. Hän kuvasi vuonna 2000 elokuun ja syyskuun välisen ajan. Aika ajoittain hän näytti videomateriaalia lapselle ja heidän vanhemmilleen, jotta näkisi näiden reaktiot ja saisi keskustella videoinnin herättämistä tunteista heidän kanssaan. Metsomäki katsoi aina kuvauspäivän jälkeen materiaalin läpi ja teki siitä muistiinpanoja. (Metsomäki, 2006.)

Seuraavana on esimerkki Metsomäen litteroinnista videoiduista lasten ruokailutapahtumasta:

”Nauha nro: 2

Episodin nro: 38

Episodin nimi: Maito ja leipä ei ruokaa

Tapahtuma-aika: 17.8. klo 11.00

Lounas: Perunaa & kastiketta & salaattia & leipää & maitoa

---

Linnea: (Linnea istuu yksin pöydässä. Laulaa ja leikkii. Anneli on hakemassa lisää ruokaa. Kuva on hämärä.)

Anneli: Linnea kiltti syöppä ruokaaki. (Anneli huutaa.) Ei Linnea pieni syödä vielä leipää. (Anneli sanoo lempeästi ja tulee Linnean luo.) Kun Linnea sinun täytyis jaksaa tämä ruoka syödä kun sitte jos sinun masu täytyy pelkästä leivästä ja maidosta niin sitten tämä ruoka jää ihan kokonaan syömättä. (Anneli sekoittaa Linnean ruokaa.) Hm.” (Metsomäki, 2006.)

Seija Kojo ja Suvi Orasuo toteuttivat videotutkimuksen kehitysvammaisten lasten käyttäytymisestä ja vuorovaikutuksesta. He käyttivät lasten videointia päämenetelmänä ja lapsia auttaneiden aikuisten haastatteluja sen tukena. He keräsivät videomateriaa-

lia lasten pukeutumistilanteista reilun kahden viikon aikana kolmetoista kertaa, ja analysoi niistä kahdeksan viimeistä. (Kojo & Orasuo 2002.)

Seija Kojo teki videotutkimuksen kehitysvammaisten lasten pukeutumistilanteesta. Hän analysoi aineistoa muistiinpanojen, luokittelujen ja yhdessä Suvi Orasuon kanssa keskustellen. Kojo ja Orasuo litteroivat aineiston tarinan muotoon, ja poimivat litte-roinnista sitten pieniä pääasioita, joita yhdistivät sitten myöhemmin kokonaisuuksiksi. Tätä analysointitapaa kutsutaan induktiiviseksi tavaksi, jossa pienistä yksityiskohdista kootaan laajempia kokonaisuuksia. Analyysinsa tukena he käyttivät haastattelututkimusta. (Kojo & Orasuo 2002.)

Tämän kaltainen analysointitapa olisi ollut ehkä liian tarkkaa ja aikaa vievää meidän aineistomme kohdalla, joten päädyimme käyttämään analysointimenetelmänä taulukointia.

Taulukointi on toinen mahdollinen videomateriaalin purkutapa. Tällöin tutkija kirjaa esimerkiksi rasteilla tai numeroilla taulukkoon, mitkä asiat täsmäävät henkilöiden kohdalla. Numeroilla kirjaaminen vaatii avainten koodauksen, joka tarkoittaa analysoitavien asioiden numeroimista ja jokaisen kohdan mahdollisten vastausten numerointia. Koodaus tarkoittaa avainsanojen yhdistämistä tekstin osiin. Koodit voidaan valita ennen tutkimuksen aloittamista, ja niitä voidaan muokata tarpeen mukaan tutkimuksen aikana (Laadullisen aineiston käsittely 2010). Esimerkki avainten koodauksesta: jos analysoitava asia, eli materiaalista tutkittava tapahtuma olisi tarjottimen sijainnin tutkiminen, ja sille määriteltäisiin vaihtoehtoisiksi kaksi eri kohtaa: ”GN-vuoan kohdalla” ja ”muualla linjastossa”. Tällöin voitaisiin asia koodata avaimiksi seuraavanlaisesti:

1. Tarjottimen sijainti
  1. GN-vuoan edessä
  2. muualla linjastossa

Tällöin kyseisen asian koodaaminen taulukkoon sujuu helposti, kun ei tarvitse kuin kirjata ensimmäiseen kohtaan vastaukseksi joko 1 tai 2. Tämä tapa on tehokas, kun kerätään aineistoa esimerkiksi kyselyillä, ja kun aineistoa on paljon. Me käytimme analysoidessamme juuri tällaista taulukointia ja koodausta. Teimme siis koodiavaimet

(Liite 5) asiakkaista tutkittavista asioista. Koodiavainten luomisen jälkeen loimme Excel-taulukon, josta esimerkki liiteosiossa (Liite 6), johon aloimme purkaa materiaalia yksi henkilö kerrallaan tutkien hänen toimintaansa linjastolla koodausten mukaisesti.

Aikaisemmin toteutettuja videotutkimuksia ei ole vielä montaa, mutta juuri sen vuoksi niissä toteutetut analysointitavat ovat tärkeitä tutkia, jotta löytäisimme parhaan analysointitavan itsellemme, ja saisimme tietoa videomateriaalin keräämisestä.

## **6 TULOKSET**

### **6.1 Tulosten tarkastelu**

Tuloksia buffetlinjaston toimivuudesta keräsimme koodaustaulukon avulla, jotka sitten taulukoitiin. Koodaustaulukosta ilmenee, että varsinaisia ottotapahtumia oli yhteensä 510 kappaletta eli koodaustaulukossa tämä tarkoittaa rivien määrää. Muuttujia eli sarakkeita oli yhteensä 17 kappaletta. Muuttujia olivat meidän koodaustaulukon otsikot. Henkilöitä saatiin tuloksien tarkastelussa yhteensä 93, eli melko hyvä määrä. Luokittelun perusteena käytimme yhtä ottotapahtumaa eli jokainen ottotapahtuma merkittiin erikseen.

Videomateriaalin tyypillinen ottotapahtuma oli sellainen, että asiakas aloitti ottamalla salaatteja kylmältä puolelta. Päivästä riippuen salaattien määrä vaihteli, mutta tyypillisesti noin kolmea eri salaattia otettiin linjastosta. Tämän jälkeen siirryttiin lämpimälle puolelle, josta tyypillisesti otettiin kahta eri ruokalajia. Myös kansien nostelua ja ruokien tarkastelua oli paljon, jotka laskettiin myös ottotapahtumaksi. Materiaalia tutkittaessa keskimääräiseksi ajaksi salaattien otossa tuli noin 5 sekuntia per ottotapahtuma. Lämpimien ruokien kohdalla tulos aika lailla sama, välillä saattoi mennä hieman pidempäänkin.

Koodasimme myös sen, että kuinka kauan asiakkaat viettivät aikaa linjastolla. Keskimääräiseksi tulokseksi tuli noin 1,27 minuuttia per asiakas. Koko linjaston pituus oli 4,05 metriä eli keskimäärin asiakas kulki 3,18 metriä minuutissa. Linjastolla olevien

GN-vuokien yhteispituus oli 1,93 metriä. Tuloksesta huomaa, että ei siinä loppujen lopuksi kauhean kauan mene, kun on saanut kaiken otettua tarjottimelle. Varsinainen ruoanottaminen on erittäin nopeaa, mutta linjastolla ollessa tulee myös monesti tehtyä muutakin, kuten esimerkiksi juteltua toisen asiakkaan kanssa ja katsottua kaikki ruoat läpi ennen kuin alkaa edes ottaa ruokaa.

Katsoimme myös satunnaisotannalla, kuinka paljon aikaa asiakkaalla menee tarjottimen asettamisesta GN-vuoan eteen ruoanottamiseen. Satunnaisotantaan otimme sata selkeästi nähtävää ottotapahtumaa. Salaattien kohdalla aikaa ei mennyt kuin kahdesta kolmeen sekuntia, koska tarjotin on useimmiten suoraan kaikkien salaattien kohdalla ja salaateissa ei ole kansia, joten salaatista seuraavaan salaattiin siirtyminen tapahtuu erittäin nopeasti. Salaateista siirtyminen lämpimiin ruokiin kesti noin 5-10 sekuntia henkilöstä riippuen. Lämpimästä ruoasta toiseen lämpimään ruokaan kesti noin 5 sekuntia keskimäärin, koska lämpimissä ruoissa on kannet ja niiden asettaminen vie vähän aikaa. Yllä olevat tulokset ovat keskiarvoja satunnaisotannasta videomateriaalistanne ja tulosta voi hieman vääristää se, että joillakin asiakkailla menee pitempään linjastolla kuin toisilla, riippuen ihan henkilöstä.

Videomateriaalia tarkastellessa tuli ilmi myös hieman erikoisempiakin tilanteita. Tällaisia tapahtumia oli esimerkiksi se, että muutamat asiakkaat maistelivat joitakin salaatteja, ennekuin ottivat niitä kunnolla. Toisenlainen erikoisempi tilanne oli se, että erittäin moni hypisteli jokaisen lämpimän ruoan kansia, ennen kuin päättivät edes, mitä ottaa. Toisaalta monet valitsevat ruoan näön perusteella, mutta eniten erikoiseksi kyseiset tilanteet tekivät se, että monet ”hypistelivät” useaan kertaan jo katsomansa ruoan kantta. Muutamissa tapauksissa asiakas jätti tarjottimen lähes linjaston alkupäähän salaattien kohdalle siirryttyään ottamaan lämpimiä ruokia ottamaan ja samalla pysäytti muiden asiakkaiden etenemisen linjastolla. Erikoiseksi tilanteeksi tämän tekee se, että tätä tapahtui vain parissa tapauksessa ja kun on kyse hyvin pienestä linjastosta, niin kyseinen toiminta pysäyttää muiden etenemisen täysin. Linjaston ulkopuolelta voidaan mainita joidenkin asiakkaiden käyminen maustehyllyillä, jotka sijaitsevat linjastoa vastapäätä ja sitten muutamien asiakkaiden esiintyminen kameralle joko lähdettyä linjastolta tai ennen kuin he alkavat edes ottamaan mitään.

## 6.2 Asiakkaan sijainti ja ottotapahtumien määrät

Tämän tutkittavan asian myötä selvitimme materiaalista missä asiakas itse sijaitsee ottotapahtuman aikana. Koodiavaimet ovat nähtävissä liitteissä (Liite 5). Tulostaulukoissamme ottotapahtumia oli 510, jota kuvaamme taulukkojen otsikossa merkinnällä n=510.

### TAULUKKO 1. Missä asiakas on ruoanottotapahtuman aikana (n= 510).

Missä asiakas	Yhteensä
Ottopaikan edessä	94,1 %
Muualla linjastolla	5,9 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Taulukosta 1 näemme, että jopa 94 % asiakkaista oli ottotapahtumien aikana GN-vuoan tai ottopaikan kohdalla. Tulos ei ole yllätys, sillä ruokaa on huomattavasti helpompaa ottaa, kun ei tarvitse kurottaa toiselta vuolta. Sen sijaan vain vajaa 6 % oli jossain muualla linjastolla. Näissä tapauksissa usein asiakas kurkotti takaisinpäin linjastolla ottamaan ruokaa, jolloin vaistomaisesti oli myös eri kohdalla linjastoa kuin kyseisen ottopaikan edessä. Asiakkaista enemmistö siis siirtyi aina itse ottopaikan kohdalle vähemmistön jäädessä viereisien GN-vuokien kohdalle tai muualle sivuun ottopaikasta.

Tutkimme myös kuinka monta kertaa asiakas ottaa ruokaa yhdestä GN-vuoasta niin, että jo otettuaan kyseisestä vuosta ruokaa, ottaa vielä uudestaan ruokaa samasta vuosta jo kerran irrotettuaan otteensa ottimesta. Tutkimme myös, että hämmentelikö tai nosteliko asiakas vain kantta kuitenkin ottamatta kyseistä ruokaa. Kyseisistä kohdista saatiin hyvin mielenkiintoisia tuloksia:

### TAULUKKO 2. Monta kertaa asiakas ottaa ruokaa (n=510).

Monta kertaa ottaa ruokaa	Yhteensä
Kerran	38,4 %
Useamman kerran	39,2 %
Ei ota mitään	17,1 %
Tapahtumaa ei voi nähdä	5,3 %
Kaikki yhteensä	100,0 %



Tulokset ovat kokonaisuudessaan hyvin tasaisia. Noin 38 % asiakkaista otti ruokaa vain kerran, eikä sen kummemmin hämmennellyt tai nostellut kansia päättäessään mitä haluaa ottaa. Vähän reilut 39 % asiakkaista otti ensin ruokaa yhdestä GN-vuoasta, mutta otti kuitenkin vielä lisää jo kerran otettuaan samasta vuoasta. Kyseinen tulos hieman yllätti, että yli kolmannes asiakkaista otti uudestaan samasta vuoasta vielä lisää ruokaa ennen kuin poistui linjastolta. Tosin osittain tätä selittää se, että jopa yli 22 % asiakkaista pelkästään nosteli kantta tai sekoitteli vuoassa olevaa ruokaa. Eli aika usein valittiin ruoka mitä otetaan myös näön perusteella, eikä pelkästään silmäilemällä ruokalistaa ja päättämällä jo siinä, että mitä ottaa.

Tutkimme erikseen myös sitä, että palasiko asiakas takaisin aiemmalle vuoalle jo otettuaan siitä ruokaa. Tässä kohdassa vaihtoehtoina olivat vain kohdat ”kyllä” ja ”ei”.

Tulokset ovat hyvin yksiselitteiset:

### **TAULUKKO 3. Palaako asiakas aiemmalle GN-vuoalle (n=510).**

Palaako aiemmalle vuoalle	Yhteensä
Ei	92,7 %
Kyllä	7,3 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tuloksista huomaa, että lähes jokainen asiakas otti ruoan ensimmäisellä ottokerralla, eikä palannut ottamaan ruokaa enää samasta GN-vuoasta uudestaan eli jopa lähes 93 % otti kaiken haluamansa kerralla. Reilut 7 % asiakkaista palasi takaisin ottamaan vielä ruokaa samasta vuoasta. Tuloksien yksiselitteisyys johtuu varmasti siitä, että ei enää viitsitä mennä ristiin ja rastiin linjastolla kerran ruokaa jo otettuaan, varsinkin silloin kun on muita asiakkaita samaan aikaan linjastolla.

Tutkimme erikseen sitä, että hakiko asiakas lisää ruokaa vielä sen jälkeen, kun on mennyt pöytään istumaan ja lisätieto – kohtaan vielä kirjoitettiin, mitä asiakas haki. Taulukossa 4 tulokset ovat aika selkeät.

### **TAULUKKO 4. Hakeeko asiakas lisää ruokaa (n=510).**

Hakeeko lisää ruokaa	Yhteensä
Kyllä	3,3 %
Ei	96,7 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tuloksista voi havaita, että hyvin moni asiakkaista otti sen verran ruokaa, että ei tarvinnut enää palata jo kerran ruokailtuaan hakemaan lisää. Jopa melkein 97 % asiakkaista otti kaiken ensimmäisellä ruokailukerralla. Muutama poikkeus kuitenkin oli eli reilut 3 % asiakkaista kävi vielä hakemassa lisää ensimmäisen ruokailukerran jälkeen. Hyvin useasti tämän tyyppisillä buffetlinjastoilla asiakkaat ottavat sen määrän kerralla, minkä aikovat syödä. Toisin kuin vertaa esimerkiksi laivamatkojen buffetruokailuun, jossa oikeastaan oikean etiketin mukaan kuuluukin aloittaa erikseen alkupaloista, josta siirrytään sitten eteenpäin pääruokiin ja sieltä jälkiruokiin.

### 6.3 Tarjottimen sijainti

Tutkittuamme asiakkaiden sijaintia linjastolla aloimme kiinnittää huomiota mihin asiakkaat sijoittivat tarjottimensa ottotapahtumien aikana. Useimmiten tarjotin kulki asiakkaan mukana samassa tahdissa ja oli aina ottotapahtumien aikana asiakkaan läheisyydessä, mutta oli muutamia poikkeustapauksia, joissa asiakas joko jätti tarjottimen kauas taakseen tai vei sen edemmäs kuin itse meni ottotapahtuman alkaessa. Tarjottimen sijainnista saimme seuraavanlaisia taulukoita:

#### TAULUKKO 5. Missä tarjotin on ottotapahtuman aikana (n=510).

Missä tarjotin sijaitsee	Yhteensä
Ottopaikan edessä	49,6 %
Muualla linjastolla	50,4 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tarjottimen sijainnin tutkiminen johti tuloksiin, joista selviää, että asiakkaista hieman vajaa puolet asetti tarjottimen aina ottotapahtumapaikan kohdalle. Hieman yli puolet asiakkaista piti tarjotinta muualla linjastolla. Kyseinen tulos hieman yllätti, koska kuitenkin vähän yli puolet asiakkaista piti tarjotinta muualla kuin kyseisen ottopaikan

edessä. Tulos johtuneen varmasti siitä, että linjaston ollessa ahdas asiakas antoi tarjottimen mennä joko itseään edellä tai vähän perässä, jotta mahtui itse paremmin ottamaan ruokaa kyseisen ottopaikan edessä.

#### 6.4 Lautasten sijainti ja määrä

Lautasten sijaintia ruoanottotapahtumassa tutkittaessa meillä oli useita vaihtoehtoja lautasen sijainnille. Kuitenkin huomasimme, että koodaustaulukon koodia 4, joka tarkoittaa, että lautanen olisi ollut jossain muualla linjastolla kuin ottopaikan edessä, ei tarvittu lainkaan, koska jokaisella asiakkaalla lautanen oli joko kädessään tai tarjottimella. Lautasten sijainnista saimme seuraavia tuloksia:

#### TAULUKKO 6. Missä lautanen on ottotapahtuman aikana (n=510).

Missä lautanen sijaitsee	Yhteensä
Tarjottimella	25,3 %
Kädessä GN-vuoan päällä	69,8 %
Kädessä, ei vuoan kohdalla	4,9 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Taulukon tuloksia tarkasteltaessa huomaa, että jopa lähes 70 % asiakkaista piti lautasta kädessään sen GN-vuoan yläpuolella, josta ottaa ruokaa. Tulos ei sinänsä yllätä yhtään, koska mitä lähempänä lautanen on GN-vuokaa mistä ruokaa otetaan, sitä helpompi ruokaa on laittaa lautaselle. Noin joka neljäs asiakas eli 25 % piti lautasta tarjottimella ottaessaan ruokaa linjastosta. Linjasto on erittäin suppea, joten lautasen pitäminen tarjottimella ei sinänsä hankaloita ruoanottamista, mutta isommassa ja leveämmässä linjastossa lautasen pitäminen tarjottimella voisi tuoda jo ongelmia tai ainakin sotkua saattaisi syntyä enemmän. Vain noin 5 % asiakkaista piti lautasta kädessään jonkun muun vuoan kohdalla ottaessaan ruokaa toisesta vuoasta. Useimmiten näin tapahtui, kun asiakas oli jo ohittanut kyseisen vuoan ja päättääkin lopulta ottaa siitä ruokaa tai vuoka on sen verran perällä linjastoa, joten oli helpompaa pitää lautasta edellä olevan vuoan yläpuolella.

Lautasten määrää tutkittiin muutamasta eri näkökulmasta. Eli oliko asiakkaalla salaatti ja pääruoka samalla pääruokalautasella, oliko pääruokalautanen ja salaattilautanen

erikseen vai ottiko esimerkiksi salaattia sekä erilliselle salaattilautaselle ja myös pääruokalautaselle (muut kombinaatiot) mihin ottanut jo lämmintä ruokaa. Seuraavassa on taulukoitu tulos asiasta:

**TAULUKKO 7. Monta lautasta asiakkaalla on käytössään (n=510).**

Lautasten käyttö	Yhteensä
Salaatti ja lämmin ruoka samalle lautaselle	72,5 %
Salaatti yhdelle, pääruoka toiselle lautaselle	22,0 %
Muut kombinaatiot	5,5 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tuloksista huomaa, että yli 72 % asiakkaista otti salaatin sekä lämpimän ruoan samalle pääruokalautaselle. Tulos on mielestämme jopa hieman yllättävä, koska olisi luultu, että useampi olisi ottanut salaatin erilliselle lautaselle. Vain 22 % asiakkaista otti salaatin eri lautaselle kun lämpimän ruoan ja vajaa 6 % asiakkaista otti sekä että eli myös pääruokalautasella oli salaattia, vaikka oli vielä erikseen salaattilautanen. Tulosta tukee varmasti sekin, että yhä useampi nykypäivänä haluaa syödä terveellisesti ja kun ottaa reilusti salaattia pääruokalautaselle, niin tulee varmasti otettua ainakin hieman vähemmän pääruokaa siihen rinnalle.

## 6.5 Ottimien sijainnit

Ottimien paikka asiakkaan aloittaessa ruokailua tutkimme muutamalla eri vaihtoehdolla, eli onko ottimet vuoassa vai ei ottotapahtuman alkaessa. Lounasajan alkaessa ottimet on laitettu aina vuokiin valmiiksi ja niille ei varsinaisesti ole varattu mitään erillistä paikkaa linjastolla, johtuen varmaan linjaston suppeudesta.

**TAULUKKO 8. Missä ottimet ovat ottotapahtuman alkaessa (n=510).**

Missä ottimet alussa	Yhteensä
GN-vuoassa	99,0 %
Ei GN-vuoassa	0,2 %
Tapahtumaa ei voi nähdä	0,8 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tuloksista huomaa suoraan, että lähes jokaisessa ottotapahtumassa ottimet ovat asiakkaan aloittaessa ottamaan ruokaa vuoassa. Vain yhdessä ottotapahtumassa ottimet olivat jossain muualla kuin omassa vuoassaan. Neljässä ottotapahtumassa ei ottimien paikkaa näkynyt kuvamateriaalilla ollenkaan. Tulos on oikeastaan ihan odotettu, että 99 % ottimista on omissa vuoissaan ottotapahtuman alkaessa, koska lounaan alkaessa ottimet ovat valmiiksi vuoissa ja niille ei linjastolla ole varsinaisesti mitään muutaakaan paikkaa, joten lähes poikkeuksetta kaikki asiakkaat laittavat ne myös takaisin vuokiin.

Ottimien paikkaa asiakkaan lopettaessa ruoanottaminen tutkittiin kahdella vaihtoehdolla eli onko ottimet vuoassa vai ei. Ottimille ei ollut erillistä paikkaa mihin niitä laittaa, joten tämä näkyy myös tuloksissa:

**TAULUKKO 9. Missä ottimet ovat ottotapahtuma päätyttyä (n=510).**

Missä ottimet lopussa	Yhteensä
GN-vuoassa	100,0 %
Ei GN-vuoassa	0,0 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tulokset ovat hyvin yksiselitteisiä eli kaikissa ottotapahtumissa ottimet laitettiin takaisin vuokiin. Tulos oli jo ennalta arvattavissa, koska ottimille ei yksinkertaisesti ollut mitään muutakaan paikkaa mihin laittaa, esimerkiksi lautasta tai kulhoa.

## 6.6 Kansien sijainnit

GN-vuokien kansien paikkaa asiakkaan aloittaessa ottamaan ruokaa antoi hieman poikkeavia tuloksia. Salaattien päällä ei ollut lainkaan kantta, mutta lämpimien ruokien päällä pidettiin kansia, jotta riittävä tarjoilulämpötila säilyy loppuun asti. Salaattien päältä puuttuvat kannet saattaa hieman vääristää tuloksia, koska salaattien kohdalla ottotapahtuman koodaukseen tuli aina koodi 3 eli ”ei ole kantta”. Kansien sijainnista ottotapahtuman alkaessa saimme kuitenkin seuraavia tuloksia:

**TAULUKKO 10. Missä GN-vuoan kansi on ottotapahtuman aikana (n=510).**

Missä kansi alussa	Yhteensä
GN-vuoan päällä	46,7 %
Mualla linjastossa	5,9 %
Ei ole kantta	47,5 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tuloksista huomaa, että kannet ovat paikallaan ottotapahtuman alkaessa lähes 47 % ottotapahtumista. Kyseinen tulos koskee lähinnä lämpimiä ruokia, koska salaattien päällä ei ollut kantta lainkaan. Joten lähes 48 % osuus kohdasta ”ei ole kantta” ei ollut yllätys. Salaattien päältä puuttuvat kannet vääristää siis tuloksia aika reilusti, mutta jos katsotaan lämpimien ruokien osalta asiaa, niin kuitenkin vain vajaa 6 % ottotapahtumista kansi on jossain muualla kuin GN-vuoan päällä. Tämä pieni osa selittyy suurimmaksi osaksi sillä, että edellinen asiakas jätti välillä aina seuraavalle asiakkaalle vuoaan ilman kantta, jotta tämä seuraava asiakas sai otettua ruokaa välittömästi ilman kannen siirtelyä.

Kannen paikkaa tutkiessa, kun asiakas on jo ottamassa ruokaa, antaa aika lailla erilaisia tuloksia. Tosin tässäkin kohdassa tuloksia vääristää hieman se, että salaattien päällä ei ole kansia. Kannen paikkaa ottotapahtuman aikana tutkittiin niin, että kansi ei ollut päällä lainkaan, oli osittain päällä, ei ollut kantta tai kansi oli kädessä ruokaa ottaessa. Saimme kansien paikasta ottotapahtuman aikana seuraavia tuloksia:

#### **TAULUKKO 11. Missä GN-vuoan kansi on ottotapahtuman aikana (n=510).**

Onko kansi GN-vuoan päällä ottotapahtuman aikana	Yhteensä
Ei	20,0 %
On osittain päällä	10,2 %
Ei ole kantta	47,3 %
Pitää kantta kädessään	22,4 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tuloksista huomaa, että 47,3 % ottotapahtumista ei ollut kansia lainkaan. Oikeastaan koko tämä osuus kuuluu salaattien osuuteen, koska salaattien päällä ei ollut kansia ja lämpimien ruokien päällä oli kannet, oli ne sitten ruoanottohetkellä missä tahansa.

Jopa reilut 22 % asiakkaista piti kantta kädessään ruoanottohetkellä. Tämä tulos oli hieman yllättävä, koska suurin osa asiakkaista piti kuitenkin jo lautasta kädessään ruoanottohetkellä. Noin suurta tulosta kannen pitämistä kädessä nostaa kuitenkin se, että ottotapahtumaksi laskettiin myös pelkät kansien nostelut, joten ne kohdat nostavat tämän osion tulosta jo reilusti. 20 % asiakkaista siirsi kannen kauemmaksi vuoasta eli kansi ei ollut lainkaan GN-vuoan päällä. Noin 10 % asiakkaista siirsi kantta vain sen verran, että kansi oli vielä osittain GN-vuoan päällä. Hieman yllättävää, että vain yhteensä noin 30 % asiakkaista siirsi kannen kokonaan tai osittain pois GN-vuoan päältä. Tulosta tosin vääristää salaattien päältä puuttuvien kansien osuus ja pelkät ruokien hämmmentelyt ja kansien nostelu lämpimien ruokien osalta.

Tutkimme myös kannen paikkaa ottotapahtuman päätyttyä, eli kun asiakas lopettaa ruoan ottamisen, niin mihin laittaa kannen. Tulosta tässäkin taulukossa hieman vääristää salaattien osuus, koska salaattien päällä ei ollut kantta. Kannen paikkaa ottotapahtuman päätyttyä tutkittiin 3 eri kohdalla niin, että kansi laitettiin takaisin paikalleen, kansi jäi muualle linjastolle tai ei ollut kantta lainkaan. Tulokset olivat taulukon mukaan seuraavat:

**TAULUKKO 12. Missä GN-vuoan kansi on ottotapahtuman päätyttyä (n=510).**

Missä kansi lopussa	Yhteensä
GN-vuoan päällä	43,3 %
Muualle linjastossa	9,4 %
Ei ole kantta	47,3 %
Kaikki yhteensä	100,0 %

Tuloksista huomaa, että 47,3 % ottotapahtumista ei ole kantta lainkaan ja tämä on kokonaisuudessaan salaattien osuus, koska lämpimällä puolella kaikkien GN-vuokien päällä oli alussa kannet oli ne sitten ottotapahtuman päätyttyä vaikka muualle linjastossa. Vain 9,4 % asiakkaista jättivät kannet muualle linjastoon kuin takaisin vuoan päälle ja reilut 43 % asiakkaista laittoi kannen takaisin. Verrattaessa kohtaa 1 ja 2 taulukossa huomataan, että kuitenkin suurin osa asiakkaista laittaa kannen takaisin GN-vuoan päälle lopettaessaan ruoan ottamisen. Tulosta selittää varmasti se, että asiakkaat tietävät kannen ollessa päällä pitävän ruokaa pitempään tarjoilulämpötilassa tai sitten

he vain noudattavat sitä, että kun kannet ovat lounaan alkaessakin päällä, niin ne laite-  
taan ruoanottamisen jälkeen takaisin päälle.

## **6.7 Muut havainnot asiakkaiden ruoanvalintaprosesseista**

Muita havaintoja linjaston toimivuutta tutkiessa tuli esille joitakin erilaisia. Erikoisia tilanteita kerrottaessa tuli jo vähän esille se, että kansien alle katsomista tapahtui yllättävän paljon. Tämän lisäksi tapahtui myös hämmentelyä lämpimien ruokien osalta ja tarkempaa tutkiskelua katseella, mitä missäkin vuoassa oli. Salaattien osalta täytyy todeta se, että kameran huonohko kuvakulma esti sen, että kaikkien asiakkaiden salaattien ottotapahtumia ei voinut nähdä lainkaan, koska edellinen asiakas oli vielä hieman edessä ottaessa lämpimiä ruokia. Havainnoimme myös sen, että jotkut asiakkaat ottivat kameran läsnäolon vakavasti ja jotkut vähemmän vakavasti. Tarkoitamme tällä sitä, että kameran edessä käyttäytyttiin humoristisesti, mutta myös liiankin vakavasti. Suurin osa asiakkaista pystyi kuitenkin ottamaan ruokaa normaalisti kamerasta välittämättä, joten tuloksien luotettavuus tältä osalta ei kärsinyt paljoa.

## **7 POHDINTA**

### **7.1 Asiakkaan ruoanvalinnan tutkiminen buffetlinjastolla**

Tutkimuksemme tarkoituksena oli tutkia henkilöstöravintolan asiakkaan ruoanvalintaprosessia buffetlinjastolla. Toteutimme tutkimuksemme videoimalla asiakkaiden ruoanottotapahtumia ja tekemällä aineistosta tutkimiamme asioita vastaavat koodit. Koodien mukaan purimme videoaineiston havaintomatriisirunkoon, josta sitten teimme prosenttitaulukon jokaisesta kohdasta erikseen.

Olemme hyvin tyytyväisiä tutkimuksemme tuloksiin: asiakkaat ottivat kameran läsnäolon vastaan erittäin hyvin, ja näin saimme kerättyä paljon materiaalia helposti ja lähes yhtäjaksoisesti kolmena eri päivänä. Kolmantena kuvauspäivänä asiakkaissa alkoi aistia turhautumista kameran läsnäolosta. Heräsikin kysymyksiä, että miksi samojen asiakkaiden ruoanvalintaa kuvataan jo kolmatta kertaa. Tähän vastasimme asiaa ihmetteleville, että haluamme tutkia toimiiko yksilö eri päivinä samalla tavalla linjastol-



la, vai vaihtelee hänen ruoanvalintaprosessinsa päivästä riippuen. Emme kuitenkaan aineiston laajuuden vuoksi paneutuneet tutkimaan yksilöiden toiminnan yhdenmukaisuutta, vaan laskimme heidät joka päivä ”uudeksi” asiakkaaksi. Tulevaisuudessa voitaisiin varmasti tutkia yksilön ruoanvalintaprosessin samankaltaisuutta eri päivinä, eli muuttuuko asiakkaan ruoanvalintaprosessi joidenkin eri tekijöiden mukaan.

Tutkimuksessamme meidän olisi pitänyt myös punnita ruoanottovälineiden painoa ennen ja jälkeen lounasajan. Teimme taulukon asiaa koskien, ja kävimme kerran punnitsemassa ottimet lounasajan alkaessa ja juuri ennen lounasajan päättymistä. Ottimiin jäävän ruoanmäärä oli kuitenkin niin olematon (alle kolme grammaa per otin), että päätimme jättää taulukon tekemättä, ja mainitsimme tuloksista vain lyhyesti. Jotta ottimiin jäävän ruoan määrä olisi saatu luotettavaksi, olisi pitänyt käydä punnitsemassa ottimia varmasti 5–10 päivänä, ja valita päivät niin, että tarjolla olisi ruokaa, joka tarttuisi ottimiin. Tunsimme kuitenkin, että meillä on tarpeeksi tutkimista asiakkaiden ruoanottotapahtumissa, joten jatkossa jollekin muulle avautuu mahtava tutkimusmahdollisuus ottimiin jäävän ruoanmäärän punnitsemisesta.

Huomasimme vasta tuloksia tutkiessamme, että jo alkuvaiheessa olisi pitänyt erotella havaintomatriisiin jotenkin erikseen salaatti- ja lämpimät ruoat. Tällä tarkoitamme sitä ongelmaa, kun prosenttitaulukoissamme on kohta ”ei ole kantta”, ja tämän vastauksen kohdalla on prosenttiosuus hyvin suuri. Suuri prosenttiosuus tässä vastauksessa vääristää todellista tulosta, koska suurimmassa osassa ottotapahtumien vuoista ei ole kantta ollenkaan. Havaintomatriisirunkoa tehdessä olisi pitänyt ottaa huomioon tämä asia.

Tutkimuksemme tulokset eivät yllättäneet meitä juuri, koska olemme molemmat työskennelleet lounasravintolassa ja nähneet, kuinka asiakkaat käyttäytyvät linjastolla. Oli mielenkiintoista tutkia asioita, joihin ei työssään ole kiinnittänyt huomiota: esimerkiksi asiakkaan toimintaan ennen ruoanottotapahtuman alkamista. Oli kiinnostavaa huomata, mitä kaikkea asiakas saattaakin linjastolla tehdä ruoanottamisen ohessa. Tästä esimerkkinä ovat lukuisat kansien nostot, ruokien hämmentelyt ja linjastolla edestakaisin ravaamiset.

## 7.2 Tulosten luotettavuus

Tutkimuksemme tulosten luotettavuuteen vaikuttaa olennaisesti asiakkaiden linjastolla käyttäytymisen luonnollisuus: antoiko asiakas kameran läsnäolon muuttaa jollain tavoin tavanomaista käyttäytymistään ruoanottotapahtumissa? Tällaiset asiat eivät välttämättä selviä videoaineistoa katsomalla, koska tutkija ei voi tietää, käyttäytyykö asiakas linjastolla aina samalla tavalla. Mikäli tulosten luotettavuutta olisi halunnut tutkia enemmän, olisi asiakkaita voinut haastatella lyhyesti lomakkeella tai suullisesti. Kyseilyssä olisi voitu tutkia seuraavia asioita:

- Häiritsikö kameran läsnäolo linjastolla toimimistasi?
- Huomasitko toimivasi erilailla kuin silloin kun kamera ei ole ollut läsnä?

Näillä kysymyksillä voitaisiin kartuttaa asiakkaiden tuntemuksia videotutkimuksesta ja saada heidät pohtimaan kameran vaikutusta omaan käytökseensä.

### **7.3 Asiakkaiden antamia buffetlinjaston kehittämisehdotuksia**

Kuvatessamme videomateriaalia Fazer Amica Kasarminan henkilöstöbuffetista saimme kuvausten ohessa asiakkailta vinkkejä, kuinka buffetpöytää ja sen ympäristöä voitaisiin kehittää. Kehitysehdotuksia buffetia koskien saimme seuraavanlaisista aiheista: roiskesuojat, kannet, wc:n paikka ja maustehyllyn sijainti. Roiskesuojien kehittämislä asiakkaat tarkoittivat kohdebuffetista puuttuvien roiskesuojien laittamista toimintaan. Roiskesuojat suojaavat nimensä mukaisesti tarjolla olevia ruokia asiakkaiden tuottamilta roiskeilta, eli esimerkiksi yskimiseltä ja hiuksilta. Roiskesuoja sijaitsee tarjottavien ruokien ja asiakkaan pään välisellä korkeudella, buffetpöytään kiinnitettynä. Roiskesuojan yhteydessä on yleensä kuvassa 6 näkyvä teline (kuva 6), johon saa buffetin koristeeksi aseteltua esimerkiksi kukkia tai somisteita.

## **LÄHTEET**

Elintarviketurvallisuusvirasto 2010a. Hygieniosaaminen. WWW-sivut.

[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden\\_hygieninen\\_kasittely](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniosaaminen/tietopaketti/elintarvikkeiden_hygieninen_kasittely). Ei päivitystietoa. Luettu 26.3.2010.

Gu-Mo Ab 2010. Gastronorm-astiat. Kattava valikoima GN-astioita. Yrityksen WWW-sivut. <http://www.gumo.fi/images/products/gnastiat.htm>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.11.2009.

Hannula, Annamari 2001. Akateemisesti koulutettujen naisten ruokailutottumukset, ruoankäyttö ja elintavat täysiarvoisen ravitsemuksen näkökulmasta tarkasteltuna. Handout DOC-tiedosto. <http://savonlinnakampus.joensuu.fi/opetusnet/liitteet/handout.doc>. Päivitetty 20.02.2001. Luettu 01.04.2010.

Heinon tukku Oy 2010. Tarjoiluvälineet. PDF-dokumentti. [http://www.heinontukku.fi/inet/heinontukku/contman.nsf/documents/6977956A012BFEF1C22572F0003A76BE/\\$file/HT%20Tarjoiluv%E4lineet%20290408.pdf](http://www.heinontukku.fi/inet/heinontukku/contman.nsf/documents/6977956A012BFEF1C22572F0003A76BE/$file/HT%20Tarjoiluv%E4lineet%20290408.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 12.04.2010.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2006. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 131.

Jordan, Brigitte & Henderson, Austin 1995. Interaction Analysis: Foundations and Practice. The Journal of the Learning Sciences. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 49-55

Kojo, Seija. & Orasuo, Suvi. 2002. Vuorovaikutuksen yhteispeliä. Videoanalyysi kahden vaikeimmin kehitysvammaisen koululaisen vuorovaikutustavoista pukeutumistilanteessa. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu. PDF-dokumentti. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/7992/seijakoj.pdf?>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.09.2009.

Koulut.tampere.fi 2009. Vakiomitoitetut astiat eli Gastronorm eli GN. PDF-dokumentti. [http://koulut.tampere.fi/materiaalit/os/GN\\_astiat.pdf](http://koulut.tampere.fi/materiaalit/os/GN_astiat.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 12.11.2009.

Laadullisen aineiston käsittely 2010. Tutkinnalliset menetelmät. PDF-dokumentti. [http://portal.hamk.fi/portal/pls/portal/'PORTAL.wwpob\\_page.show?\\_docname=9501673.PDF](http://portal.hamk.fi/portal/pls/portal/'PORTAL.wwpob_page.show?_docname=9501673.PDF). Ei päivistystietoa. Luettu 01.04.2010.

Laine, Hanna & Tallinen, Henni 2010. Ateriavalintaprosessi henkilöstöravintolan buffetpöydästä. Opinnäytetyö. Haastattelututkimus. Mikkelin Ammattikorkeakoulu.

Lindblom, Lauri, 2010. Juomalaitepalvelu. GN-astiat. WWW-sivut.  
[http://www.juomalaitepalvelu.net/gn\\_astiat.html](http://www.juomalaitepalvelu.net/gn_astiat.html). Päivitetty 29.11.2009. Luettu 01.04.2010.

Luomu.fi 2010. Luomutietopankki. WWW-sivut. <http://www.luomu.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.03.2010.

Mackay, Wendy 1995. Ethics, lies and videotape. ACM Press/Addison-Wesley Publishing Co. Colorado, USA. PDF-dokumentti.  
<http://www.lri.fr/~mackay/pdf/CHI95.VideoEthics.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.10.2009.

Metos 2010. eKuvasto. Yrityksen WWW-sivusto.  
<http://www.metos.com/page.asp?pageid=prods&languageid=FI&groupid=155> Ei päivitystietoa. Luettu 26.3.2010.

Mauno, Sisko 2004. Metos uutiset 3/2004. GN-astiat ruoanvalmistuksessa. PDF-dokumentti. [http://www.metos.com/doc/fi/Metos\\_Uutiset3\\_04.pdf](http://www.metos.com/doc/fi/Metos_Uutiset3_04.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 01.04.2010.

Metsomäki, Marjo 2006. Suu on syömistä varten. Lasten ja aikuisten kohtaamisia ryhmäperhepäiväkodin ruokailutilanteissa. Jyväskylän yliopisto. PDF-dokumentti.  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13333/951392663X.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoa. Luettu 13.09.2009.

Mykkänen, Jouko & Ursin, Heikki 2006. Tarjoilukirja. Dark Oy. Vantaa, 27, 39-41.

Mäkelä, Johanna, Palojoki, Päivi & Sillanpää, Merja 2003. Ruisleivästä pestoon. Näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. WSOY, 21, 37, 113–115.

Mörsky, Hanna. 2010. Kuvamateriaalia eri buffetmalleista. Restonomi, Mikkeli: Ateriapalvelu Ahkeraliisa, Ravintola Talli, Fazer Amica Kasarmina.

Oulun Seudun Ammattikorkeakoulu 2002. Kulttuuri vaikuttaa ruuan valintaan. WWW-sivut. [http://www.oamk.fi/kuulumisia/190302/190302\\_kulttuuri.html](http://www.oamk.fi/kuulumisia/190302/190302_kulttuuri.html). Ei päivitystietoa. Luettu 25.3.2010.

Paltamaa, Sanna-Kaisa 2007. Asiakkaiden ruokatuotevalinnat. Restonomi. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/36038/stadia-1195664103-9.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoa. Luettu 03.04.2010.

Suurkeittiömyynti Tapani Hahto Oy, 2010. Yrityksen WWW-sivut. <http://www.hahto.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 01.04.2010.

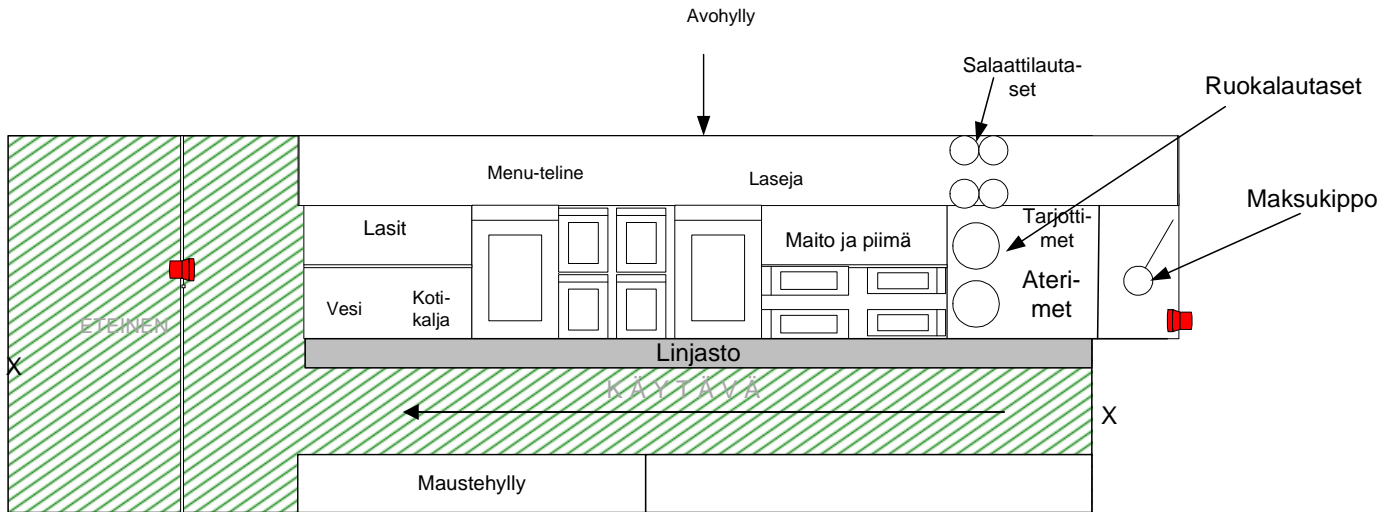
Taipale, Silja 2001. Henkilöstöravintolan asiakkaiden ruoan valintaan vaikuttavat arvot. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Kotitalous- ja käsityötieteiden laitos. Pro gradu-tutkielma.

Thai pavilions restaurant 2010. Kuva buffetin roiskesuojasta. WWW\_-sivut. <http://thaipavilionskokie.com/specials/all-you-can-eat-lunch-buffet-only-695>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.04.2010.

Toivanen, Niina 2009. Omavalvontasuunnitelman laadinta Keravan kartanolle. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3851/Toivanen\\_Niina.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3851/Toivanen_Niina.pdf?sequence=1). Laurean Ammattikorkeakoulu. Ei päivitystietoa. Luettu 04.04.2010.

Vilkka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 14.

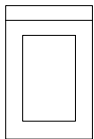
Kohdebuffetin pohjapiirros



Muovinen 1/4 GN-vuoka



1/2 GN vuoka



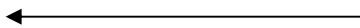
1/1 GN-vuoka



Vaihtoehtoinen  
kameranpaikka

X

Kuvaamisesta  
tiedottava lappu



Asiakkaan kulkusuunta

**Lista GN-astioiden mitoista ja  
tilavuuksista (Gu-Mo Ab  
2010)**

**GN-ASTIAT, ruostumaton teräs**

	Mitat	Tilavuus
GN 1/1-20	530 x 325 mm	2,4 l
GN 1/1-40	530 x 325 mm	5,8 l
GN 1/1-65	530 x 325 mm	8,8 l
GN 1/1-100	530 x 325 mm	13,7 l
GN 1/1-150	530 x 325 mm	20,0 l
GN 1/1-200	530 x 325 mm	27,8 l
GN 1/2-40	265 x 325 mm	2,5 l
GN 1/2-65	265 x 325 mm	4,0 l
GN 1/2-100	265 x 325 mm	6,0 l
GN 1/2-150	265 x 325 mm	9,2 l
GN 1/2-200	265 x 325 mm	12,0 l
GN 1/3-65	176 x 325 mm	2,4 l
GN 1/3-100	176 x 325 mm	3,5 l
GN 1/3-150	176 x 325 mm	5,4 l
GN 1/3-200	176 x 325 mm	7,2 l
GN 1/4-65	265 x 162 mm	1,7 l
GN 1/4-100	265 x 162 mm	2,5 l
GN 1/4-150	265 x 162 mm	3,8 l
GN 1/4-200	265 x 162 mm	5,2 l
GN 1/6-65	176 x 162 mm	1,0 l
GN 1/6-100	176 x 162 mm	1,5 l
GN 1/6-150	176 x 162 mm	2,3 l
GN 1/6-200	176 x 162 mm	3,0 l
GN 1/9-65	176 x 108 mm	0,6 l
GN 1/9-100	176 x 108 mm	1,0 l
GN 2/1-20	530 x 650 mm	12,0 l
GN 2/1-40	530 x 650 mm	19,0 l
GN 2/3-40	354 x 325 mm	3,5 l

GN 2/3-65	354 x 325 mm	5,8 l
GN 2/3-100	354 x 325 mm	9,0 l
GN 2/3-150	354 x 325 mm	13,0 l

REI'ITETYT GN-ASTIAT, ruostumaton teräs

Pohja ja sivut rei'itetty

GN 1/1-65R	530 x 325 mm
GN 1/1-100R	530 x 325 mm
GN 1/1-150R	530 x 325 mm
GN 1/1-200R	530 x 325 mm
GN 1/2-65R	325 x 265 mm
GN 1/2-100R	325 x 265 mm
GN 1/2-150R	325 x 265 mm

REI'ITETYT GN-ASTIAT, ruostumaton teräs

Pohja rei'itetty

Mitat

GN 1/1-55R 530 x 325 mm

GN-ASTIAT, muovi

	Mitat	Tilavuus
GN 1/1-65	530 x 325 mm	8,8 l
GN 1/1-100	530 x 325 mm	13,7 l
GN 1/1-150	530 x 325 mm	20,0 l
GN 1/1-200	530 x 325 mm	27,8 l
GN 1/2-65	265 x 325 mm	4,0 l
GN 1/2-100	265 x 325 mm	6,0 l
GN 1/2-150	265 x 325 mm	9,2 l
GN 1/2-200	265 x 325 mm	12,0 l
GN 1/3-65	176 x 325 mm	2,4 l
GN 1/3-100	176 x 325 mm	3,5 l
GN 1/3-150	176 x 325 mm	5,4 l



GN 1/3-200	176 x 325 mm	7,2 l
GN 1/4-65	265 x 162 mm	1,7 l
GN 1/4-100	265 x 162 mm	2,5 l
GN 1/4-150	265 x 162 mm	3,8 l
GN 1/4-200	265 x 162 mm	5,2 l
GN 1/6-65	176 x 162 mm	1,0 l
GN 1/6-100	176 x 162 mm	1,5 l
GN 1/6-150	176 x 162 mm	2,3 l
GN 1/6-200	176 x 162 mm	3,0 l
GN 1/9-65	176 x 108 mm	0,6 l
GN 1/9-100	176 x 108 mm	1,0 l

**Tiedote sähköpostiin ja STAFF-intranettiin**

**TIEDOTE KASARMINAN HENKILÖSTÖBUFFAN ASIAKKAILLE**

Olemme kaksi restonomiopiskelijaa ja teemme opinnäytetyötä henkilöstöravintolan noutopöydän toimivuudesta. Keräämme tutkimusaineistoa Kasarminan henkilöstöravintolassa tiistaina 8.12.2009 kuvaamalla videolle asiakkaiden kulkua (ruoanottoa) linjastolla. Jos sinulla on kysyttävää tai et halua, että sinua kuvataan linjastolla, ota yhteyttä paikalla oleviin opiskelijoihin.

Kuvauspäiviä on ollut aiemmin kaksi, joiden sujuvuudesta haluamme kiittää kuvauksiin osallistuneita henkilöitä! Osallistumisenne on ollut opinnäytetyömme kannalta todella tärkeää. Kiitos! Nyt vielä tämä yksi kuvauspäivää edessä, pyydämme kärsivällisyyttä.

Kuvaamamme aineisto on täysin luottamuksellista, eikä se päädy ulkopuolisten käsiin.

Yhteistyöterveisin restonomiopiskelijat Marko Savikkomaa ja Hanna Mörsky

Lisätietoja voi kysellä:

marko.savikkomaa@mail.mamk.fi,

hanna.morsky@mail.mamk.fi.

**HUOMIO!**

TEEMME TÄNÄÄN OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN  
VIDEOKUVAUSTA HENKILÖSTÖBUFFETIN TILOISSA  
(KABINETISSA).

KUVAAMME NOUTOPÖYDÄN TOIMIVUUTTA.

**MIKÄLI ET HALUA, ETTÄ SINUA KUVATAAN, KERRO SIITÄ  
MEILLE, OLEMME PAIKALLA.**

KUVAMATERIAALIA EI NÄYTETÄ ULKOPUOLISILLE, VAAN  
KÄYTETÄÄN LUOTTAMUKSELLISESTI AINOASTAAN  
OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSAINEISTONA.

MARKO SAVIKKOMAA  
HANNA MÖRSKY

**Koodiavaimet**

1 Missä asiakas on ruoan ottotapahtuman aikana

- 1 kyseisen GN-vuoan tai ottopaikan edessä
- 2 ei kyseisen ottopaikan edessä vaan jossain muualla linjastolla
- 0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

2 Missä tarjotin on ruoan ottotapahtuman aikana

- 1 kyseisen GN-vuoan tai ottopaikan edessä
- 2 ei kyseisen ottopaikan edessä vaan jossain muualla linjastossa
- 0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

3 Missä lautanen on ruoan ottotapahtuman aikana

- 1 tarjottimella
- 2 kädessä ja sen GN-vuoan päällä/edessä, josta otto tapahtuu
- 3 kädessä ja EI sen GN-vuoan päällä, josta otto tapahtuu
- 4 ei kyseisen ottopaikan edessä vaan jossain muualla linjastolla
- 0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

4 Missä GN-vuoan kansi on ottotapahtuman alkaessa

- 1 GN-vuoan päällä
- 2 muualla linjastossa
- 3 ei ole kantta
- 0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

5 Missä ottimet ovat, kun ruoan ottotapahtuma alkaa

- 1 GN-vuoassa
- 2 ei GN-vuoassa
- 0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

6 Ottaako asiakas ruokaa yhdestä GN-vuoasta

- 1 kerran
- 2 useamman kerran
- 3 ei ota mitään (hämmenteleä vain tai katsoo kannen alle)

0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

7 Onko GN-vuoan päällä kansi ruoan ottotapahtuman aikana

1 ei

2 on osittain päällä

3 ei ole kantta

4 pitää kantta kädessään

0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

8 Missä kansi on ottotapahtuman päätyttyä

1 GN-vuoan päällä

2 muualla linjastossa

3 ei ole kantta

0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

9 Missä ottimet ovat ottotapahtuman päätyttyä

1 GN-vuoassa

2 muualla

0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

10 Palaako asiakas takaisin aiemmalle GN-vuoalle?

1 ei

2 kyllä

0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

11 Hakeeko asiakas linjastolta lämmintä ruokaa tai salaatteja sen jälkeen, kun on vienyt tarjottimen pöytään

1 kyllä -> mitä hakee?

2 ei

0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

12 Lautasten käyttö

1 ottaa ruoan ja salaatin samalle lautaselle

2 ottaa salaatin yhdelle ja pääruoan toiselle lautaselle

3 muut kombinaatiot (ottaa esim. salaattia sekä salaattilautaselle, että  
pääruokalautaselle)

0 tapahtumaa ei voi nähdä materiaalista

**Esimerkki koodaustaulukko**

<b>Nro</b>	13
<b>Pvm /videon nro/ aika /henkilö</b>	25.11.2009 / 2 / 02:45-03:45 / 3
<b>Ottotapahtuma nro.</b>	2
<b>Salaatti (S), Lämmin ruoka (L)</b>	S
<b>1. Missä asiakas</b>	1
<b>2. Missä tarjotin</b>	2
<b>3. Missä lautanen</b>	2
<b>4. Missä kansi alussa</b>	3
<b>5. Missä ottimet alussa</b>	1
<b>6. Monta kertaa ottaa</b>	1
<b>7. Missä kansi ot:n aikana</b>	3
<b>8. Missä kansi lopussa</b>	3
<b>9. Missä ottimet lopussa</b>	1
<b>10. Palaako aiemmalle</b>	1
<b>11. Hakeeko lisää</b>	1
<b>12. Monta lautasta</b>	1
<b>Lisätietoja (on / ei)</b>	on

Lisätiedot:

25.11.2009 / 2 / 02:45–03:45 / 3

- nostelee kolmen vuolan kansiä ennen ruoan ottamista
- palaa takaisin ottotapahtuma 3:n vuolalle